

Algemene voorwaarden Inizo

E.H. Ramp h.o.d.n. Inizo is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58431020 en is gevestigd aan de Doctor van Noortstraat 113B, 2266 GV te Leidschendam.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. 24-uurszorg: wonen, dagbesteding en Scholing op de dagbestedingslocatie van Inizo waar door Inizo uitgevoerd toezicht en begeleiding plaatsvindt, gericht op het behandelen/begeleiden van de gedragsproblematiek van Cliënt.
3. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Zorg door Inizo.
4. Ambulante begeleiding: persoonlijke vorm van begeleiding gericht op gedragsproblematiek van kinderen en jongvolwassenen, zowel thuis en op school, alsmede ouder- en gezinsbegeleiding.
5. Overeenkomst of 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.
6. Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot de Zorginstelling heeft gewend binnen de doelgroep van kinderen en jongvolwassenen tot 23 jaar met autisme en/of andere gedragsproblematiek niet zijnde personen die voldoen aan de door Inizo gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Inizo 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.
7. Diensten: De zorgdiensten die Inizo aanbiedt bestaan uit: Ambulante begeleiding, 24-uurs zorg, dagbesteding en therapie hierna: Diensten of Zorg of Zorgdiensten.
8. Indicatiebesluit: het besluit vanuit de betrokken Gemeente/zorgkantoor uitgaande van de WLZ, WMO- of de Jeugdwet op basis waarvan wordt bepaald op welke Zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken. Inizo voert haar Zorgdiensten uitsluitend uit aan de hand van het Indicatiebesluit.
9. 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.
10. Onderwijsinstelling: de onderwijsinstelling waar Inizo in het kader van Scholing gerelateerde diensten mee samenwerkt, betreft o.a. de Leo Kannerschool.
11. Zorgplan: In het Zorgplan wordt vastgelegd welke doelen en daaruit voortvloeiende acties Inizo zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Het zorgplan is een onderdeel van het Cliëntdossier.
12. 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 meerder zorgaanbieders ten behoeve van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding en opvang.
13. Therapie: de 1-op-1 begeleiding op afspraak ten behoeve van Cliënt. Onder Therapie wordt tevens verstaan: training en behandeling.
14. Cliëntdossier: het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders c.q. wettelijk vertegenwoordiger opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende gedragsproblematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. Het dossier dat Inizo op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de Zorg van Cliënt.
15. Zorginstelling: de instantie die Zorg verleent aan Cliënt binnen het domein van de GGZ, jeugdzorg en VG. Hierna: Inizo.
16. Website: de website die Inizo gebruikt, is: www.inizo.nl.
17. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Inizo, elke Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening tussen Inizo en Cliënt en op elke Zorgdienst die door Inizo wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening van Zorg en Dienstverlening wordt gesloten zal Inizo aangeven dat de Cliënt en/of diens ouder/wettelijke vertegenwoordiger de algemene voorwaarden kan inzien op onze website.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk, tenzij expliciet en ondubbelzinnig overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolg Overeenkomst van Zorg en Dienstverleningen 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 Inizo gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij 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 Inizo verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening 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 Zorgplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Cliëntdossier, voorziet Cliënt Inizo in ieder geval van:
 - a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde gedragsproblematiek
 - b. de contactgegevens van Cliënt diens ouders of wettelijk vertegenwoordigers, en andere betrokken disciplines
 - c. de door gemeente of zorgkantoor afgegeven beschikking/indicatie
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 van Zorg en Dienstverlening.
6. Inizo licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Cliëntdossier en de ontwikkelingen omtrent het Zorgplan, de behandeling en de gedrag gerelateerde toestand van Cliënt. Inizo licht Cliënt die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingvermogen.
7. Voorts voorziet Inizo Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten 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 Inizo van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
9. Eventuele termijnen in het aanbod van Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening

1. Alvorens de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening tot stand komt, dient het voor de financiering noodzakelijke Indicatiebesluit/beschikking te zijn afgegeven door de betreffende gemeente. Zonder Indicatiebesluit is Inizo niet in staat Zorg te verlenen of diensten te verrichten ten behoeve van Cliënt. Cliënt kan geen schadevergoeding ontlenen aan het feit dat er geen Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet op tijd of niet geheel de nodige zorg toekomt, indien Inizo niet over de noodzakelijke verwijzing, te weten het Indicatiebesluit/beschikking beschikt.

2. De Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod c.q. Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening van Inizo heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (in gescand of origineel) aan Inizo te retourneren. Door middel van het ondertekenen van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste, behoudens het geval Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouders of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van Zorg evenwel zonder uitdrukkelijke toestemming van de ouders of de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.

3. Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening onder gewichtige redenen annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. beschikking door de gemeente, alsmede een dusdanige wijziging in het beschikbare Pgb/beschikking waardoor de financiering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening niet langer plaats kan vinden.

5. Elke Overeenkomst die met Inizo wordt aangegaan, berust bij de Zorginstellingen niet bij een individuele persoon die met Inizo is verbonden.

6. Inizo behoudt zich het recht voor een Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening te weigeren indien sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria:

- a. Verslavingsproblematiek;
- b. Jongeren die in aanraking zijn geweest met justitie / onder toezicht staan van de reclassering;
- c. Persoonlijke verzorging en verpleging;
- d. Cliënten met een beperkt IQ, te weten < 65.
- e. Voorbehouden en risicovolle handelingen

Artikel 5 Opstellen van het Zorgplan

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 Zorgplan opgesteld.

2. Inizo vangt aan met de Zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan behoudens de situatie waarin er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling noodzakelijk is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen.

3. Indien naar professioneel inzicht van Inizo een afwijking van het overeengekomen Zorgplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats.

Artikel 6 Duur van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening

1. De Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich mee 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 Inizo van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt, en het al dan niet voortduren van de zorgindicatie.

2. Cliënt kan de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening indien Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet voor zover Inizo ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. In geval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening is Cliënt de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd aan Inizo tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Inizo is hierbij leidend.
5. De Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening kan niet door Inizo opgezegd worden, behoudens gewichtige redenen als bedoeld in artikel 4 lid 4 van deze algemene voorwaarden.
6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening indien sprake is van:
 - a. Overplaatsing naar een andere Zorginstelling dan Inizo;
 - b. Met instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer gevegd kan worden de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening 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 het Indicatie door de daartoe bevoegde instantie.

Artikel 7 Uitvoering van de dienstverlening

1. Inizo 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. Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening op basis waarvan Inizo de Zorg uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening 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 van Zorg en Dienstverlening.
3. Het door de gemeente/zorgkantoor afgegeven Indicatiebesluit, alsmede de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Inizo aangeboden Zorg en de prijzen zijn gebaseerd. De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger en/of gemeente/zorgkantoor blijven verantwoordelijk voor het op tijd verstrekken/verlengen van de indicatie/beschikking.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Inizo 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 Inizo niet in het belang van Cliënt zal zijn.
5. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Inizo Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
6. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie en op het door de gemeente/zorgkantoor afgegeven Indicatiebesluit, alsmede op grond van de door Inizo gedurende de Zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Inizo 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 Inizo, 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 Inizo recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

7. De gemeente (o.a. Centrum Jeugd- en gezin)/zorgkantoor (o.a. stichting MEE), blijven verantwoordelijk voor de regie van de zorg en verlening/verlenging van indicatie/beschikking. Na het 18^e levensjaar ligt deze verantwoordelijkheid bij cliënt/wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 8 Dossierplicht

1. Inizo richt naast het Zorgplan een dossier in met betrekking tot de Zorg die Cliënt verkrijgt. Inizo 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. Inizo 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 van een ander en inzage derhalve redelijkerwijze niet van Inizo 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 Inizo gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 9 Verplichtingen Cliënt

1. Voordat een Cliëntdossier kan worden opgesteld, is Cliënt verplicht de door Inizo verstrekte Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening ondertekend te hebben. Cliënt zal naar beste weten Inizo voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die Inizo voor het uitvoeren van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening redelijkerwijze behoeft. Door Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Inizo niet in staat is een adequaat Zorgplan op te stellen en daardoor niet de juiste Zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.
2. Inizo is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is Inizo verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Inizo voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening.
3. Inizo kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening 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 Inizo.
4. Cliënt dient de door Inizo gehanteerde huisregels te allen tijde in acht te nemen. De huisregels zijn in ieder geval aanwezig op locatie van Inizo en zijn tevens te raadplegen via de Website.

Artikel 10 Therapie (door gedragswetenschapper Inizo)

1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening biedt Inizo diverse Diensten aan die gericht zijn op de ontwikkeling van de Cliënt alsmede het stabiliseren van een situatie waarin de Cliënt en de ouders zich bevinden. De Diensten zijn beperkt tot enkelvoudige specialistische problematiek. .
2. Jeugdhulpverlening wordt verleend op basis van een zorgplan en daarop te behalen doelen voor de Cliënt. Van het overeengekomen Zorgplan kan in beginsel niet afgeweken worden, tenzij dit in het belang van de Cliënt is. De ouders en/of de wettelijke verzorgers kunnen betrokken worden bij de formulering van de te behalen doelen (1 gezin 1 plan).
3. De Diensten kunnen plaatsvinden op de locatie van Inizo alsmede op ambulante basis. Indien sprake is van Ambulante dienstverlening, treedt Inizo eerst in overleg met de ouders en/of de wettelijke vertegenwoordigers. Indien overeengekomen, kunnen de Diensten tevens diverse activiteiten buitenshuis bevatten. Indien hiervoor gekozen wordt, kan een ouder en/of de wettelijke vertegenwoordiger of een begeleider meegaan om de Jeugdige begeleiding te bieden.
4. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Zorgplan. Cliënt dient Inizo in staat te stellen het Zorgplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Inizo in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.

5. Inizo 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 Inizo de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
6. 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 Inizo 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.
7. Wanneer de Therapie plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Inizo ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de Therapie zal plaatsvinden.
8. Inizo houdt bij het plannen van Therapie en hiermee gemaakte afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt.
9. Indien Cliënt of Inizo een gemaakte afspraak met betrekking tot een Therapie niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd.
10. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Therapie (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).

Artikel 11 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening blijkt dat de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt of naar professioneel inzicht van Inizo 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. Inizo 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 Zorgplan.

Artikel 12 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel vrij van belasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Inizo voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de Diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door Inizo opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de zorgverzekering van Cliënt, het zorgkantoor of de gemeente worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
3. Indien de vergoeding van Zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, Indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch en kennelijk noodzakelijke Zorg.
4. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Inizo worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. 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 start wordt gemaakt met de uitvoering van de Dienstverlening.
6. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Inizo is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen.
8. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt of door de gemeente, dient Cliënt de door Inizo gefactureerde kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van 15 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Inizo.
9. Na 18^e levensjaar is cliënt verplicht woonlasten bijdrage te betalen uit WAJONG uitkering. Hoogte van woonlasten worden berekend aan de hand van Nibud normen en vastgesteld door Inizo.

Artikel 13 Incassobeleid

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 15 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 buitengerechtigde 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 Inizo zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Inizo 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. Inizo gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal Inizo de betrokkene hierover informeren.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Inizo 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 Inizo tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening.
3. Indien Inizo op grond van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Inizo 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. Inizo is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het Cliëntdossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het zorgplan opnemen. Het verwerken van persoonsgegevens in het Cliëntdossier is aan strikte regels gebonden.

Artikel 15 Opschorting en ontbinding

1. Inizo is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen slechts op te schorten indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit/beschikking en hierdoor van Inizo niet langer in redelijkheid gevergd kan worden de Zorg aan Cliënt te verlenen, tenzij de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. Inizo zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar gevergd kan worden.
2. Inizo 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. Inizo is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Inizo wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Inizo, (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) Inizo (vi) overige situaties die naar het oordeel van Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening zullen in dat geval door Cliënt worden betaald. Inizo 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 16 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening voortvloeiende verplichtingen, onverminderd de verplichting van diens ouders of wettelijk vertegenwoordigers tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.

2. De aansprakelijkheid van Inizo in het kader van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig artikel 7:463 BW. Inizo is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening. Indien ter uitvoering van een Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening partij.

Artikel 18 Geheimhouding

1. Inizo is verplicht strikte geheimhouding te bewaren en dient ervoor te zorgen dat aan anderen dan de Cliënt (en/of diens ouder(s) of wettelijke verzorger(s)) 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 de betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, zoals 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 van Zorg en Dienstverlening 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 artikel 7:458 BW en conform het gestelde in dit artikel kan afgeweken worden van de geheimhouding.

Artikel 19 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Cliënt geeft Inizo, al dan niet op verzoek van Inizo, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Inizo redelijkerwijs behoeft om de Zorg conform het Zorgplan 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 Zorgplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt vrijwaart Inizo 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 Inizo verstrekt, dienen deze vrij te zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 Klachten

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

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

3. Voorts zal Inizo de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
4. Indien de betreffende medewerker van Inizo en/of contactpersoon 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. De Cliëntvertrouwenspersoon (AKJ) kan op verzoek van cliënt 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 21 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Inizo en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Inizo 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 van Zorg en Dienstverlening tussen Inizo en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Den Haag 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 van Inizo bij Inizo zelf indient.

Leidschendam, juli 2020.