

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

### Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Versiebeheer.....	1
Artikel 1 Begripsbepaling.....	3
Artikel 2 Ondersteuningsovereenkomst.....	3
Artikel 3 Verplichtingen van Villa Abel .....	4
Artikel 4 Verplichtingen van de Student en/of de Opdrachtgever.....	4
Artikel 5 Gedragsregels.....	4
Artikel 6 Startgesprek en Zorgplan .....	5
Artikel 7 Dossievorming en privacy.....	5
Artikel 8 ZiN en PGB .....	5
Artikel 9 Facturering en betalingsvoorwaarden.....	6
Artikel 10 Beëindiging en opschorting van de overeenkomst .....	6
Artikel 11 Klachten .....	7
Artikel 12 Aansprakelijkheid .....	7
Artikel 13 Intellectuele eigendom .....	7
Artikel 14 Toepasselijkheid en wijzigingen.....	8
Artikel 15 Slot .....	8

### Versiebeheer

Versie	Datum	Gewijzigd door	Wijziging	Definitief
1	1-9-2016	Petra Zaanen Anne van der Horst	Initieel document	Ja
2	21-10-2020	Anne van der Horst	Adres in voettekst	Ja
3	4-1-2023	Anne van der Horst	Inhoudsopgave Versiebeheer Ondersteuningsplan vervangen door Zorgplan Intakegesprek vervangen door Startgesprek en artikel 6. aangepast aan huidige situatie Artikel 7.2. toegevoegd (overige artikelen zijn .1 verhoogd)	Ja

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

			<p>Artikel 7.5 Wbp vervangen door AVG en privacyverklaring</p> <p>Artikel 7.6 toestemmingsverklaring toegevoegd</p> <p>Artikel 7.7 termijn van een half naar 7 jaar</p> <p>Artikel 11.1 klachtenregeling op de website</p>	
4	18-3-2024	Anne van der Horst	<p>Artikel 1.4. duidelijker omschreven</p> <p>Artikel 2.1. is uitgesplitst naar financiering</p> <p>Artikel 6.4. ondertekenen zorgplan toegevoegd</p> <p>Artikel 8.7. ondersteunt is vervangen door adviseert</p> <p>Artikel 9.8. bedrag aangepast naar €50,-</p> <p>Artikel 10. opschorting is toegevoegd, zwaarwegende redenen uitgebreid.</p> <p>Artikel 13.5 duidelijker omschreven</p>	Ja

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

### Artikel 1 Begripsbepaling

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- 1.1. Villa Abel: Stichting Villa Abel;
- 1.2. Student: de natuurlijke persoon die de feitelijke diensten van Villa Abel ontvangt, al dan niet bijgestaan door een (wettelijk) vertegenwoordiger die pas in de rechten en plichten van Student treedt voor zover deze ter zake wilsonbekwaam is;
- 1.3. Opdrachtgever: de formele contractpartij met wie Villa Abel de Ondersteuningsovereenkomst sluit;
- 1.4. Ondersteuningsovereenkomst: de overeenkomst van opdracht tussen Villa Abel en de Opdrachtgever, waarbij Villa Abel diensten verleent ten behoeve van de Student. De onderdelen van de Ondersteuningsovereenkomst worden in Artikel 2.1. per financieringsvorm uiteengezet;
- 1.5. Zorgplan: het document met de uiteenzetting van de problematiek van de Student en met de presentatie van het plan van aanpak voor de ondersteuning;
- 1.6. Gemeente: de gemeente waar de Student of de Opdrachtgever de aanvraag doet voor zorg en/of ondersteuning conform de Wmo 2015 of de Jeugdwet. Dit is de gemeente waar de Student woont of gaat wonen;
- 1.7. Indicatie(besluit): een besluit van een indicatieorgaan of Gemeente waarin is vastgelegd of een zorgaanvrager (i.c. de Student of Opdrachtgever) in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven zorgaanspraken conform de Wlz, Wmo 2015 of Jeugdwet en zo ja, wat de aard, omvang en duur van die aanspraken is;
- 1.8. Beschikking: een al dan niet positief gemeentebesluit inzake de toekenning van maatwerkondersteuning of een besluit van een indicatieorgaan in geval van Wlz.
- 1.9. Persoonsgebonden budget (PGB): een op basis van een Indicatiebesluit aan Student toegekende budget, waarmee Student zelf zorg, ondersteuning en/of diensten kan (doen) inkopen;
- 1.10. Zorg in Natura (ZiN): de diensten waarvoor Villa Abel rechtstreeks vergoeding ontvangt van een Zorgkantoor, de Gemeente of de SVB;
- 1.11. SVB: de Sociale Verzekeringsbank die belast is met de uitvoering van de regeling persoonsgebonden budget (PGB) en die ofwel rechtstreeks aan Villa Abel een vergoeding betaalt voor ZIN, ofwel PGB-gelden uitkeert aan Villa Abel;
- 1.12. Zorgkantoor: de instantie, die belast is met de uitvoering van de WLZ en waar de zorgaanvrager (i.c. de Student of Opdrachtgever) de aanvraag doet voor zorg en/of ondersteuning conform de WLZ.

### Artikel 2 Ondersteuningsovereenkomst

- 2.1.
  - a. Wanneer de financiering via een PGB verloopt, vormen het model zorgovereenkomst van de SVB, het Zorgplan, de beschikking van de gemeente en deze algemene voorwaarden, alsmede de huurovereenkomst (voor zover van toepassing) tezamen het aanbod c.q. de Ondersteuningsovereenkomst van Villa Abel;
  - b. Wanneer de financiering via ZiN verloopt, vormen het Zorgplan, de beschikking van de gemeente en deze algemene voorwaarden, alsmede de huurovereenkomst (voor zover van toepassing) tezamen het aanbod c.q. de Ondersteuningsovereenkomst van Villa Abel;
  - c. Wanneer de financiering via derden verloopt, vormen de garantstelling, het Zorgplan en deze algemene voorwaarden, alsmede de huurovereenkomst (voor zover van toepassing) tezamen het aanbod c.q. de Ondersteuningsovereenkomst van Villa Abel;
- 2.2. Een Ondersteuningsovereenkomst komt tot stand pas nadat de aanvaarding van de benodigde door de Opdrachtgever getekende documenten, door Villa Abel is ontvangen. Met de ondertekening van het Zorgplan gaat de Student akkoord met deze Algemene voorwaarden;
- 2.3. In het geval de feitelijke dienstverlening eerder is begonnen dan het moment van het sluiten van de Ondersteuningsovereenkomst, geldt het moment van aanvang van die diensten als

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

- ingangsdatum van de Ondersteuningsovereenkomst zonder af te doen aan de overeengekomen einddatum;
- 2.4. Met betrekking tot eventueel geformuleerde doelstellingen rust op Villa Abel een inspanningsverplichting. Dat houdt in dat zij op het enkel niet-realiseren van die doelstellingen niet aangesproken kan worden.

### Artikel 3 Verplichtingen van Villa Abel

- 3.1. Villa Abel verleent haar diensten conform de eisen van een goed opdrachtnemer en alsmede de ter zake geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap;
- 3.2. Villa Abel zal in goed overleg met de Student een Zorgplan opstellen;
- 3.3. In geval van een kortdurende zorgvraag kan Villa Abel afwijken van de formulering van een Zorgplan zoals dat in het tweede lid omschreven is;
- 3.4. Indien Student en Opdrachtgever niet dezelfde persoon betreffen, komt Villa Abel haar verplichtingen primair na ten opzichte van de Student;
- 3.5. De Ondersteuningsovereenkomst, het Zorgplan en eventuele voortgangsdokumentatie vormen onder meer het dossier welke te allen tijde inzichtelijk is voor de Student;
- 3.6. Villa Abel zal de kenbare wensen en eisen van de Student ten aanzien van het gebruik van diens eigendom respecteren, voor zover dit de zorg van een goed opdrachtnemer niet doorkruist;
- 3.7. Villa Abel zal geheimhouden al hetgeen in het kader van haar dienstverlening plaatsvindt en waarvan zij kan vermoeden dat dit van vertrouwelijke aard is;
- 3.8. Villa Abel zal derden die zij betreft in de uitvoering van de overeenkomst, eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

### Artikel 4 Verplichtingen van de Student en/of de Opdrachtgever

- 4.1. De Opdrachtgever zal alle gegevens en schriftelijke stukken die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst tijdig aan Villa Abel ter beschikking te stellen;
- 4.2. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken;
- 4.3. De Student zal Villa Abel meteen informeren over feiten en omstandigheden die voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn;
- 4.4. Schade die voortvloeit uit schending van de verplichtingen genoemd in leden 1 tot en met 3 komt voor rekening van de Opdrachtgever;
- 4.5. Om goede en veilige ondersteuning te waarborgen, zal Student zich houden aan de gedragsregels van Villa Abel zoals die omschreven zijn in artikel 5;
- 4.6. Zowel Student als Opdrachtgever verbinden zich tot het bieden van adequate arbeidsomstandigheden, indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vereist op een locatie die buiten de invloedssfeer van Villa Abel valt.

### Artikel 5 Gedragsregels

- 5.1. Villa Abel behandelt haar Studenten met respect en verwacht van hen hetzelfde. Dat betekent: geen agressie (fysiek of verbaal), hinderlijk of intimiderend gedrag of drank- of drugsgebruik voorafgaand aan en/of op momenten van begeleiding. Villa Abel kan niet instaan voor juiste begeleiding, wanneer Student tijdens begeleiding onder invloed is van middelen;
- 5.2. De Student zal op afgesproken tijd en plaats aanwezig te zijn alsmede tijdig toegang verlenen voor zover dat noodzakelijk is;
- 5.3. De Student zal tevens zorgdragen dat derden (zoals huisgenoten en vrienden) zich niet hinderlijk of intimiderend gedragen jegens zijn begeleider.

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

### Artikel 6 Startgesprek en Zorgplan

- 6.1. Villa Abel houdt een startgesprek met de Student. In dit gesprek komt onder meer het ingevulde intakeformulier ter sprake, de hulpvraag, alsmede de rol van ouders en/of verzorgers;
- 6.2. De afspraken over de uitwerking van de hulpvraag worden of zijn reeds vastgelegd in een Zorgplan. Het Zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na het startgesprek of evaluatiemoment opgesteld/vastgelegd en komt tot stand in goed onderling overleg met de Student;
- 6.3. In het Zorgplan wordt een situatieschets vastgelegd, alsmede de doelstellingen van de te leveren ondersteuning en de wijze waarop die gerealiseerd dienen te worden binnen de grenzen van het budget;
- 6.4. Door instemming met het Zorgplan - zowel impliciet als expliciet - geeft Opdrachtgever toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die daar deel van uitmaken. De Student ondertekent het Zorgplan in diens eigen portaal van het ECD-systeem van Villa Abel;
- 6.5. Het Zorgplan zal periodiek of op verzoek van de Student en/of de Opdrachtgever worden geëvalueerd;
- 6.6. Bijstelling van het Zorgplan geschiedt enkel na goed onderling overleg tussen Villa Abel en de Student en zal opnieuw schriftelijk worden vastgelegd conform artikel 6.3 en 6.4.

### Artikel 7 Dossiervorming en privacy

- 7.1. Ter uitvoering van de dienstverlening registreert Villa Abel (persoons)gegevens van de Student en legt zij een dossier aan in een ECD-systeem;
- 7.2. De student krijgt toegang tot diens dossier in het ECD-systeem van Villa Abel. Activering en gebruik van dit systeem door de Student is noodzakelijk en verplicht.
- 7.3. De Student heeft met betrekking tot zijn (persoons)gegevens recht op inzage, afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering, indien en voor zover dit geen strijd oplevert met de begeleiding van een goede dienstverlener, belangen van derden of enig wettelijk voorschrift;
- 7.4. Villa Abel zal van persoonsgegevens slechts inzage verlenen of afschrift verstrekken aan derden die niet rechtstreeks bij de overeenkomst betrokken zijn, pas na uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de Student en/of Opdrachtgever;
- 7.5. Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens handelt Villa Abel conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en haar privacyverklaring, welke beschikbaar is via de website ([villaabel.nl](http://villaabel.nl)) en die zij op verzoek per e-mail toezendt;
- 7.6. Villa Abel verleent in ieder geval medewerking aan het verstrekken van gegevens, mits de Student hiervoor toestemming heeft gegeven via diens toestemmingsverklaring, in de volgende gevallen:
  - a. Bij ZiN ten behoeve van de controles door de SVB of de gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving;
  - b. Bij kwaliteitsaudits die door een gecertificeerd en door de branche erkende certificeringsinstelling worden uitgevoerd.
- 7.7. Bij beëindiging van de dienstverlening van Villa Abel aan de Student is Villa Abel verplicht het in het eerste lid genoemde dossier tot 7 jaar na het einde van de overeenkomst bewaren. In deze periode kan de Opdrachtgever het dossier opvragen, waarna Villa Abel deze conform verzoek zal toezenden. Na deze periode zal Villa Abel overgaan tot vernietiging van het dossier.

### Artikel 8 ZiN en PGB

- 8.1. De Student die ZiN ontvangt of diensten inkoop met een PGB, dient over een geldige Indicatie en/of Beschikking te beschikken;
- 8.2. Op verzoek van Villa Abel dient Opdrachtgever een kopie van de Indicatie en/of Beschikking te overleggen;

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

- 8.3. Bij ZiN declareert Villa Abel de kosten rechtstreeks bij het Zorgkantoor, de Gemeente of de SVB;
- 8.4. Zowel bij ZiN als bij PGB kan de Student een eigen bijdrage verschuldigd zijn op grond van de wet. Villa Abel informeert de Student over de eigen bijdrage en is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage;
- 8.5. Ingeval van PGB stuurt Villa Abel Opdrachtgever een factuur, welke ingediend kan worden bij de SVB; in geval van ZiN ontvangt Opdrachtgever geen factuur;
- 8.6. Indien de Opdrachtgever aanvullende diensten wil ontvangen die niet onder ZiN of PGB vallen, dan komen deze voor diens eigen rekening;
- 8.7. Indien noodzakelijk adviseert Villa Abel bij de aanvraag van een (her)Indicatie, dan wel een nieuwe Beschikking tegen de einddatum van de Indicatie of Beschikking;
- 8.8. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de Villa Abel binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken geen verantwoorde ondersteuning (meer) kan leveren, kan Villa Abel de Opdrachtgever gemotiveerd verzoeken om hernieuwde en toereikende Indicatie of Beschikking;
- 8.9. Na goed onderling overleg vraagt de Opdrachtgever binnen zeven dagen een nieuwe Indicatie of Beschikking aan.

### Artikel 9 Facturering en betalingsvoorwaarden

- 9.1. De prijzen en tarieven van de overeengekomen diensten worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of bij wet vastgestelde tarieven;
- 9.2. Villa Abel brengt haar honorarium eens per maand in rekening bij de Opdrachtgever op een gespecificeerde factuur;
- 9.3. Tenzij anders overeengekomen zendt Villa Abel haar facturen per e-mail naar de Student of Opdrachtgever. In de eerste of tweede week, van de kalendermaand volgende op de uitgevoerde werkzaamheden zullen de daadwerkelijk gemaakte uren en de vaste diensten worden gefactureerd;
- 9.4. Gewerkte uren zullen op een kwartier worden afgerond;
- 9.5. Annulering van persoonlijke afspraken is kosteloos, mits dit minimaal 24 uur vóór aanvang van de werkzaamheden gebeurt. In geval niet of niet-tijdig wordt geannuleerd brengt Villa Abel de volledige kosten van de afspraak in rekening;
- 9.6. Betaling dient volledig te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Villa Abel aan te geven wijze. Bij overschrijding van deze termijn verstuurd Villa Abel een aanmaning;
- 9.7. Wanneer na de aanmaning de betaling nog niet is ontvangen binnen de gestelde termijn dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim;
- 9.8. Bij verzuim van een Opdrachtgever is Villa Abel gerechtigd om een percentage van het openstaande factuurbedrag (15% tot een bedrag van € 2.500) als incassokosten in rekening met een minimum van €50,- te brengen. Daarnaast rekent zij een vertrapingsrente op basis van de wettelijke rente;
- 9.9. Indien Opdrachtgever in verzuim is, heeft Villa Abel het recht haar verplichtingen uit te stellen (opschortrecht, Artikel 10) totdat de betaling alsnog volledig is verricht.

### Artikel 10 Beëindiging en opschorting van de overeenkomst

- 10.1. De Ondersteuningsovereenkomst eindigt door:
  - a. Opzegging;
  - b. Het overlijden van de Student;
  - c. De aanvraag van surseance van betaling of faillissement van de Student of Villa Abel;
  - d. Het verlopen van de afgegeven Indicatie of Beschikking, voor zover deze niet overgaat in een nieuwe en aansluitende Indicatie of Beschikking.



## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

- 10.2. De Opdrachtgever kan de Ondersteuningsovereenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één volle kalendermaand, tenzij een andere termijn is overeengekomen of na goed onderling overleg alsnog wordt overeengekomen;
- 10.3. Villa Abel kan de Ondersteuningsovereenkomst slechts opzeggen of opschorten indien het voortzetten van haar diensten in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd of wanneer er sprake is van zwaarwegende redenen. Onder deze redenen wordt verstaan in ieder geval (maar niet uitsluitend) de situatie waarin:
  - a. De Student of Opdrachtgever diens verplichtingen niet naleeft;
  - b. De Student weigert medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van het Zorgplan;
  - c. De Student zich zodanig gedraagt jegens medewerkers of andere Studenten van Villa Abel, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening redelijkerwijs niet meer mogelijk is;
  - d. De omvang en/of zwaarte van de zorg zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van het Zorgplan valt of dreigt te vallen;
  - e. Villa Abel voor haar werkzaamheden geen vergoeding (meer) ontvangt van de SVB, de Gemeente, het Zorgkantoor of de Opdrachtgever;
  - f. De betaling uitblijft ondanks aanmaning;
  - g. De beschikking of financiering bij herindicatie uitblijft;
  - h. De vertrouwensrelatie tussen partijen ernstig en onherstelbaar is verstoord;
  - i. De veiligheid van medewerkers van Villa Abel in het geding is;
- 10.4. Villa Abel zal bij opzegging zoals bedoeld onder artikel 10 lid 3 onder d) naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief;
- 10.5. Een opzegging door Villa Abel is gebonden aan een opzegtermijn van twee volle kalendermaanden, tenzij zwaarwegende redenen de onmiddellijke beëindiging rechtvaardigen;
- 10.6. Een beslissing tot opschorting of beëindiging wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan de student.
- 10.7. Bij het eindigen van de overeenkomst zullen alle vorderingen van Villa Abel onmiddellijk opeisbaar zijn;
- 10.8. Villa Abel is niet aansprakelijk voor schade, die ontstaat als gevolg van opschorting of beëindiging van haar werkzaamheden.

### Artikel 11 Klachten

- 11.1. Villa Abel heeft een klachtenregeling vastgesteld welke beschikbaar is via de website ([villaabel.nl](http://villaabel.nl)) en die zij op verzoek per e-mail toezendt;
- 11.2. Conform de klachtenregeling kunnen Student en/of Opdrachtgever hun klachten over de zorg- en dienstverlening schriftelijk kenbaar maken per post of e-mail.

### Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1. Villa Abel is, behoudens hetgeen hierna wordt bepaald, niet aansprakelijk voor schade van de Student en/of Opdrachtgever die bij uitvoering van de overeenkomst door toedoen van Villa Abel ontstaat, behoudens opzet of grove schuld;
- 12.2. Het bepaalde in artikel 12.1 is ook van toepassing op ingeschakelde derden, waaronder (maar niet uitsluitend) wordt verstaan: begeleiders, medewerkers en vrijwilligers;
- 12.3. Indien door toedoen van Villa Abel schade ontstaat aan eigendommen van de Student, die door Villa Abel worden beheerd, is Villa Abel slechts aansprakelijk voor zover deze schade door haar verzekering wordt gedekt, in welk geval haar aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert.

### Artikel 13 Intellectuele eigendom

- 13.1. Met betrekking tot de door of namens Villa Abel uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht uitsluitend bij haar;

## Algemene voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel

- 13.2. De (mede met advisering verband houdende) stukken die door de Student aan Villa Abel zijn overhandigd, blijven eigendom van de Student;
- 13.3. Student en/of Opdrachtgever verbinden zich de door of namens Villa Abel uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na haar voorafgaande toestemming;
- 13.4. Villa Abel publiceert in het kader van de Ondersteuningsovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van de Student of Opdrachtgever, indien Student ter zake niet wilsbekwaam geacht kan worden;
- 13.5. Er is geen toestemming van de Student vereist indien Villa Abel publicaties zodanig anonimiseert dat deze niet naar de Student te herleiden zijn.

### Artikel 14 Toepasselijkheid en wijzigingen

- 14.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige rechtsverhoudingen tussen de Opdrachtgever en Villa Abel;
- 14.2. Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Villa Abel eenzijdig worden gewijzigd;
- 14.3. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de Opdrachtgever zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld;
- 14.4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten;
- 14.5. Afwijkingen van de algemene voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk zijn overeengekomen;
- 14.6. Alle overeenkomsten met Villa Abel worden beheerst door het Nederlands recht.

### Artikel 15 Slot

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 mei 2024 en kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Villa Abel'.