

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **Inhoudsopgave**

1. Algemeen
  - ARTIKEL 1 - Definities
  - ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid
  - ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden
  - ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden
  - ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie
  - ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger
2. Informatie
  - ARTIKEL 7 - Keuze-informatie
  - ARTIKEL 8 - De intake
3. Totstandkoming overeenkomst
  - ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst
4. Ondersteuningsplan
  - ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het ondersteuningsplan
  - ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het ondersteuningsplan
  - ARTIKEL 12 - Naleving van het ondersteuningsplan
5. Privacy
  - ARTIKEL 13 - Algemeen
  - ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer
  - ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens
  - ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Inflexion4you aan derden
  - ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs
6. Kwaliteit en veiligheid
  - ARTIKEL 18 - Zorg
  - ARTIKEL 19 - Veiligheid
  - ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)
  - ARTIKEL 21 - Incidenten
  - ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen
7. Ondersteuning op afstand
  - ARTIKEL 23 - Ondersteuning op afstand
8. Verplichtingen van de cliënt
  - ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt
9. Betaling
  - ARTIKEL 25 - Betaling
10. Vervolgbeschikking
  - ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgbeschikking
  - ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgbeschikking
  - ARTIKEL 28 - Spoedzorg

- 11. Beëindiging van de overeenkomst
    - ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst
    - ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen
    - ARTIKEL 31 - Opzegging door Inflexion4you
    - ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging
  - 12. Klachten en geschillen
    - ARTIKEL 33 - Klachtenregeling
    - ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling
  - 13. Overige
    - Artikel 1 - Definities
    - Artikel 2 - Toepasselijkheid
    - Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden
    - Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger
    - Artikel 7 - Keuze-informatie
    - Artikel 8 - De intake
    - Artikel 9 - Totstandkoming van de overeenkomst
    - Artikel 10 t/m 12 - Ondersteuningsplan
    - Artikel 13 - Persoonsgegevens en privacy
    - Artikel 25 - Betalingsvoorwaarden
- 

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **1. Algemeen**

#### **ARTIKEL 1 - Definities**

- Cliënt: de natuurlijke persoon die ondersteuning afneemt bij Inflexion4you.
- Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- Inflexion4you: rechtspersoon die ondersteuning verleent, gefinancierd op grond van de Jeugdwet (JW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde ondersteuning en/of aanvullende diensten.
- Beschikking: het besluit van een gemeente waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de wet.
- Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446–468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).
- Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

#### **ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Inflexion4you gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot ondersteuning zonder verblijf.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### **ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. Inflexion4you overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht Inflexion4you de algemene voorwaarden mondeling toe.

### **ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden**

Inflexion4you kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

### **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

1. Steeds als Inflexion4you de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Inflexion4you de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Inflexion4you de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Inflexion4you zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

### **ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

---

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **2. Informatie**

#### **ARTIKEL 7 - Keuze-informatie**

1. Inflexion4you zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere aanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Inflexion4you zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

#### **ARTIKEL 8 - De intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Inflexion4you de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van ondersteuning die Inflexion4you kan bieden, de gevolgen van een nieuwe beschikking als deze lichtere of zwaardere ondersteuning noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de beschikking als de ondersteuning niet langer nodig is;
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe beschikking, de mogelijkheid dit door Inflexion4you te laten doen en de gevolgen daarvan;
  - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
  - e. de procedure rond het opstellen van een ondersteuningsplan;
  - f. de ondersteuning en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die ondersteuning en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - g. de mate waarin Inflexion4you gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - h. sleutelbeheer;
  - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Inflexion4you in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - k. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
  - l. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
  - m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
  - n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
  - o. de klachtenregeling;
  - p. deze algemene voorwaarden;
  - q. indien van toepassing de instructies voor eventuele ondersteuning op afstand;
  - r. het privacybeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat Inflexion4you na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Inflexion4you zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een beschikking, verklaart hij schriftelijk dat een beschikkingstelling is aangevraagd.
4. De cliënt informeert Inflexion4you meteen, indien hij ondersteuning van een andere aanbieder ontvangt.

---

### 3. Totstandkoming overeenkomst

#### ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Inflexion4you doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren ondersteuning en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
  2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Inflexion4you aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Inflexion4you en de cliënt de overeenkomst.
  3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
    - a. een verwijzing naar de geïndiceerde ondersteuning;
    - b. een bepaling dat het op te stellen ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
    - c. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
    - d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende ondersteuning die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
    - e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van de opdrachtgever (gemeente) in overeenstemming met de geldende regels;
    - f. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.
- 

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **4. Ondersteuningsplan**

#### **ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het ondersteuningsplan**

1. Inflexion4you stelt in samenspraak met de cliënt een ondersteuningsplan op. Inflexion4you biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het ondersteuningsplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de ondersteuning legt Inflexion4you het overeenkomstig lid 1 opgestelde ondersteuningsplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het ondersteuningsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Inflexion4you en de cliënt ondertekenen het ondersteuningsplan. Het ondertekende ondersteuningsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

#### **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het ondersteuningsplan**

1. Het ondersteuningsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het ondersteuningsplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, en de met de cliënt afgesproken vormen van ondersteuning.
3. In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke disciplines de verschillende onderdelen van het ondersteuningsplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;

- b. wie binnen de organisatie van Inflexion4you het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
- c. welke familieleden van de cliënt of anderen bij de ondersteuning worden betrokken of over de ondersteuning worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
- d. de momenten van evaluatie van het ondersteuningsplan.

## **ARTIKEL 12 - Naleving van het ondersteuningsplan**

1. Inflexion4you voert de ondersteuning uit volgens de afspraken in het ondersteuningsplan.
2. Als Inflexion4you afgesproken ondersteuning niet conform het ondersteuningsplan kan verlenen, stelt Inflexion4you de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken ondersteuning niet conform het ondersteuningsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Inflexion4you daarvan meteen in kennis.
3. Het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het ondersteuningsplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het ondersteuningsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Inflexion4you instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn ondersteuningsplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Inflexion4you afgesproken ondersteuning niet verleent, biedt Inflexion4you de cliënt - zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen ondersteuning of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan Inflexion4you. Doet hij dit niet, dan kan Inflexion4you kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde ondersteuning.

---

## **5. Privacy**

### **ARTIKEL 13 - Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### **ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. Inflexion4you moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht

dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;

b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
    - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
    - b. de vertegenwoordiger.
  3. Indien Inflexion4you bij een gesprek een begeleider in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.
- 

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als Inflexion4you zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Inflexion4you als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Inflexion4you de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijnen en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### **ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Inflexion4you aan derden**

1. Inflexion4you verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft Inflexion4you desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Inflexion4you instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

### **ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als Inflexion4you de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
  2. Inflexion4you informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.
-

## **6. Kwaliteit en veiligheid**

### **ARTIKEL 18 - Zorg**

1. Inflexion4you levert ondersteuning met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Inflexion4you zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Inflexion4you of in opdracht van Inflexion4you ondersteuning verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Inflexion4you motiveren en aan de cliënt uitleggen. Inflexion4you maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het ondersteuningsplan.
3. Inflexion4you zorgt voor continuïteit van de ondersteuning.

### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

Inflexion4you maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

### **ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)**

1. Binnen de organisatie van Inflexion4you:
  - a. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Inflexion4you of in opdracht van Inflexion4you werken, zorgt Inflexion4you dat alle betrokken zorgverleners elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de ondersteuning buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. Inflexion4you zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is wie voor welke handelingen verantwoordelijk is en wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

---

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **ARTIKEL 20 - Afstemming (vervolg)**

3. Binnen en buiten de organisatie van Inflexion4you:
  - a. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan ten minste één niet binnen de organisatie van Inflexion4you of in opdracht van Inflexion4you werkt, zorgt Inflexion4you ervoor dat:
    - de taken en verantwoordelijkheden rond de ondersteuning aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;



- afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

#### **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Inflexion4you de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Inflexion4you de voor de aanpak daarvan mogelijke ondersteuningsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen ondersteuning en het vervolg.
3. Inflexion4you verleent adequate ondersteuning teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende ondersteuning betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

#### **ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Inflexion4you zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de ondersteuning, zorgvuldig omgaan met de eigendommen van de cliënt.

---

#### **7. Ondersteuning op afstand**

#### **ARTIKEL 23 - Ondersteuning op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Inflexion4you verleent, faciliteert en ondersteunt Inflexion4you, na toestemming van de cliënt, ondersteuning op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het ondersteuningsplan.
  2. Inflexion4you spreekt met de cliënt af hoe de voor de ondersteuning relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.
  3. Inflexion4you informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde ondersteuning op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
  4. Inflexion4you zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
  5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van ondersteuning op afstand.
- 

#### **8. Verplichtingen van de cliënt**

#### **ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Inflexion4you met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
  3. De cliënt geeft Inflexion4you, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
  4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Inflexion4you en vrijwilligers.
  5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Inflexion4you in staat te stellen de ondersteuning te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
  6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Inflexion4you de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
  7. Zodra de cliënt ondersteuning ontvangt van een andere aanbieder, informeert hij Inflexion4you daarover.
  8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.
- 

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **9. Betaling**

#### **ARTIKEL 25 - Betaling**

1. De cliënt is Inflexion4you de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen ondersteuning en diensten, voor zover deze niet op grond van de WMO of de JW rechtstreeks door de gemeente worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van ondersteuning en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt Inflexion4you een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt Inflexion4you geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. Inflexion4you stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Inflexion4you gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

---

## 10. Vervolgbeschikking

### ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgbeschikking

1. Uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking heeft Inflexion4you een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgbeschikking. Als een beschikking is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 4 weken voor afloop van de geldende beschikking.
2. Tijdens dit gesprek:
  - a. legt Inflexion4you uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe beschikking beschikt;
  - b. legt Inflexion4you de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Inflexion4you te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft Inflexion4you gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten ondersteuning kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. Inflexion4you maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek.
3. Als de cliënt zelf de vervolgbeschikking aanvraagt, herinnert Inflexion4you de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende beschikking aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een beschikking is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Inflexion4you niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Inflexion4you een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgbeschikking niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe beschikking beschikt, kan Inflexion4you achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde ondersteuning.
5. Als Inflexion4you de aanvraag voor vervolgbeschikking indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij de beschikking is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking in. Inflexion4you verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als Inflexion4you de aanvraag voor vervolgbeschikking niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe beschikking beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Inflexion4you.

---

## ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU

### ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgbeschikking

1. Als Inflexion4you constateert dat de geldende beschikking niet meer voldoet voor de benodigde ondersteuning, heeft Inflexion4you een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor een vervolgbeschikking. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. Inflexion4you stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

## **ARTIKEL 28 - Spoedzorg**

### **I. Inflexion4you kan de spoedzorg zelf leveren**

1. Als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is, meldt Inflexion4you dit meteen bij de gemeente met daarbij, als Inflexion4you verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere ondersteuning langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een vervolgbeschikking. In een gesprek met de cliënt geeft Inflexion4you een toelichting op de spoedprocedure.

### **II. Inflexion4you kan de spoedzorg niet zelf leveren**

1. Als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is en Inflexion4you die ondersteuning niet kan leveren, meldt Inflexion4you dit meteen bij de gemeente met daarbij, als Inflexion4you verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere ondersteuning langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een vervolgbeschikking.
2. Tegelijkertijd meldt Inflexion4you dit aan de gemeente met het verzoek in samenwerking de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere instantie en draagt zorg voor een warme overdracht.

---

## **11. Beëindiging van de overeenkomst**

### **ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
  - b. als u en wij dat allebei willen;
  - c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder:
    - o Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?
      - d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder:
    - o Kunt u de overeenkomst opzeggen?
      - e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
      - f. als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
      - g. ingeval van ontbinding door de rechter;
      - h. bij uw overlijden.

## **ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.
2. Inflexion4you kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

## **ARTIKEL 31 - Opzegging door Inflexion4you**

1. Inflexion4you kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Inflexion4you de ondersteuning passend bij de nieuwe beschikking niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - o Inflexion4you neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - o Inflexion4you heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van ondersteuning hij wel en niet verleent;
    - o Inflexion4you spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
      - b. als Inflexion4you de ondersteuning passend bij de nieuwe beschikking niet mag verlenen, omdat het contract tussen Inflexion4you en de gemeente geen ruimte biedt voor de ondersteuning. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Inflexion4you zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
      - c. als Inflexion4you de ondersteuning passend bij de nieuwe beschikking niet kan verlenen, omdat Inflexion4you niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
      - d. wanneer de beschikking van de cliënt eindigt en geen nieuwe beschikking is verkregen, of geen beschikking wordt verleend;
      - e. als de ondersteuning niet langer nodig is, terwijl de beschikking nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - o Inflexion4you neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - o Inflexion4you heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de beschikking aangeeft;
    - o Inflexion4you heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de ondersteuning.

---

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **ARTIKEL 31 - Opzegging door Inflexion4you (vervolg)**

f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Inflexion4you heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
- Inflexion4you heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
- Inflexion4you heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;

- Inflexion4you neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt ondersteuning ontvangt van de nieuwe zorgverlener.

### **ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging**

1. Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Inflexion4you aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:
  - aan welke instantie/zorgverlener door Inflexion4you informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
  - informatie over afspraken die Inflexion4you met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.  
Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

---

## **12. Klachten en geschillen**

### **ARTIKEL 33 – Klachtenregeling**

1. Inflexion4you beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

### **ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Inflexion4you anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Inflexion4you schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij:
  - Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>)
  - Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen

Op de website dient een klachtenformulier te worden ingevuld voor het in behandeling nemen van de klacht. Indien er vragen zijn dan kunnen deze aan Klachtenportaal Zorg worden gesteld door te mailen naar: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij Inflexion4you heeft ingediend.

4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
  5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Inflexion4you aan deze keuze gebonden. Als Inflexion4you een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Inflexion4you dient daarbij aan te kondigen dat, als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
  6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
  7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.
- 

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

### **13. Overige**

#### **Artikel 1 - Definities**

- Vertegenwoordiger: het begrip wettelijke vertegenwoordiger moet hier breed worden geïnterpreteerd, conform de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst. De WGBO kent een aantal wettelijke vertegenwoordigers:
  - Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger heeft aangewezen (persoonlijk gemachtigde) en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of andere levensgezel als vertegenwoordiger optreden.
  - Ontbreekt een echtgenoot of andere levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op.
  - Ontbreken ook zij of wensen zij niet als zodanig op te treden, dan zal Inflexion4you de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan Inflexion4you zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.

#### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

Zorg zonder verblijf is ondersteuning die cliënten in hun eigen woning ontvangen. Dit wordt ook wel ondersteuning thuis of thuiszorg genoemd. De eigen woning kan een woning in de wijk zijn, maar ook een aanleunwoning. De cliënt betaalt zelf de huur of hypotheek van zijn woning. Daarnaast kan onder ondersteuning zonder verblijf ook dagopvang in een instelling worden verstaan.

#### **Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden**

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden altijd door of namens degene die het contract aangaat aan de cliënt worden overhandigd. Sinds een

wijziging in het Burgerlijk Wetboek (Boek 6 BW artikel 234) kan onder overhandiging ook worden verstaan het digitaal overhandigen, bijvoorbeeld door te verwijzen naar een link op de eigen website. Het digitaal overhandigen is wel gekoppeld aan een aantal voorwaarden:

- De algemene voorwaarden moeten eenvoudig te vinden zijn op de site (bijvoorbeeld op de portal of startpagina).
- De algemene voorwaarden moeten beschikbaar worden gesteld in een digitaal formaat dat makkelijk kan worden opgeslagen en ingezien.
- De cliënt moet uitdrukkelijk instemmen met deze wijze van levering.
- Als de cliënt niet instemt met digitale overhandiging, dan moeten de algemene voorwaarden in gedrukte vorm worden overhandigd.

#### **Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

Dit artikel regelt de grenzen aan de bevoegdheden van de vertegenwoordiger. Als een cliënt een familielid schriftelijk heeft gemachtigd om beslissingen voor hem te nemen, maar niet op financieel gebied, mag dat familielid geen betalingen doen namens de cliënt, ook al is de cliënt op dat gebied wilsonbekwaam.

#### **Artikel 7 - Keuze-informatie**

Indien Inflexion4you op kiesbeter.nl zijn gegevens heeft vermeld, is voldaan aan de informatie zoals vermeld in artikel 7. Zo niet, dan zal Inflexion4you dezelfde informatie op een andere manier beschikbaar moeten stellen.

---

### **ALGEMENE VOORWAARDEN – INFLEXION4YOU**

#### **Artikel 8 - De intake**

De informatie kan ook elektronisch worden aangeboden, bijvoorbeeld via e-mail of downloadbaar via de website. Hoewel het hier bepaalde zich strikt genomen afspeelt in de periode voordat de overeenkomst tot stand komt, vormt het echter een dermate belangrijk onderdeel van het hele proces tussen Inflexion4you en cliënt dat ook deze punten in de algemene voorwaarden zijn opgenomen. Dit verhoogt de transparantie. Zowel Inflexion4you als de cliënt kan op die onderdelen dan ook een beroep doen als de overeenkomst eenmaal tot stand is gekomen. Hetzelfde geldt voor artikel 7 (Keuze-informatie).

#### **Artikel 9 - Totstandkoming van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt individueel met de cliënt afgesloten, waarbij de algemene leveringsvoorwaarden onderdeel hiervan uitmaken. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst.

#### **Artikel 10 t/m 12 - Ondersteuningsplan**

Deze bepalingen zijn grotendeels gebaseerd op de normen van verantwoorde ondersteuning, houdende verplichtstelling van een bespreking over het ondersteuningsplan bij verlening van ondersteuning als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

#### **Artikel 13 - Persoonsgegevens en privacy**

1. Inflexion4you houdt zich bij het bijhouden en bewaren van het ondersteuningsdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Voor gegevens uit het ondersteuningsdossier geldt



een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de ondersteuning, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is.

2. Zolang de cliënt ondersteuning ontvangt, kunnen delen van het ondersteuningsdossier worden aangepast of verwijderd op verzoek van de cliënt, tenzij dit in strijd is met wettelijke bepalingen of noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de ondersteuning.
3. Bij beëindiging van de ondersteuning heeft de cliënt recht op een kopie van het ondersteuningsdossier, tenzij de persoonlijke levenssfeer van derden daarmee in gevaar komt.

#### **Artikel 25 - Betalingsvoorwaarden**

1. De cliënt betaalt Inflexion4you voor de ondersteuning en diensten, tenzij deze op grond van de WMO of de JW rechtstreeks door de gemeente worden vergoed.
2. Als de cliënt verplicht is een eigen bijdrage te betalen, informeert Inflexion4you de cliënt vooraf over de hoogte van de kosten en de betalingsvoorwaarden.