

Algemene Voorwaarden



De veelkleurige kijk op je ik

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van "De unieke regenboog". Versie: 9/7/2017.
Deze datum is ook verwerkt in de document-identificatie onderaan elke bladzijde ('DUR-AV...').

Artikel 1: Definities

Regenboog	De onderneming 'De unieke regenboog' zoals deze is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder nummer 01172043 en bij de Belastingdienst onder BTW-identificatienummer NL206489948B01. Eigenaar van 'De unieke regenboog' is Ylaine ter Steege, Heklanden 97, 9407 PL Assen. Ylaine is als zelfstandig ondernemend zorgverlener geregistreerd bij Kiwa Keurmerk ZZP'ers (www.MijnKeurmerk.nl) met als kwalificatieniveau 5 onder registratienummer 6584
Cliënt	De persoon die zorg behoeft en aan wie Regenboog zorg verleent.
Budgethouder	De persoon die aan wie budget is toegewezen dat wordt aangewend om Regenboog te betalen voor de gevraagde zorg. Het betreffende budget wordt bijvoorbeeld in een PGB-Situatie toegekend aan de Cliënt die dan daarmee ook de Budgethouder is. Indien de Cliënt minderjarig is, zal er meestal sprake zijn van een Vertegenwoordiger, die dan tevens feitelijk het budget beheert, terwijl de Cliënt formeel Budgethouder blijft.
Vertegenwoordiger	De contactpersoon die namens de Cliënt contacten onderhoudt met Regenboog en die feitelijk het budget beheert. Indien de Cliënt minderjarig is, zal de Vertegenwoordiger meestal de ouder of verzorger zijn. Het kan ook zo zijn dat er geen sprake is van een Vertegenwoordiger.
Zorgvrager	De persoon die zorg vraagt aan Regenboog. Dit is de Vertegenwoordiger (die dus namens de Cliënt zorg vraagt aan Regenboog), maar als er geen sprake is van een Vertegenwoordiger, dan is het de Cliënt zelf.
Zorgovereenkomst	Een overeenkomst van opdracht tot het verrichten van zorg ten behoeven van de Cliënt, afgesloten tussen de Zorgvrager en Regenboog. Bovengenoemde Budgethouder en Vertegenwoordiger worden genoemd in de Zorgovereenkomst.
SVB	De Sociale Verzekerings Bank (website www.svb.nl/pgb).



De veelkleurige kijk op je ik

PGB	Persoons Gebonden Budget; een Budgethouder die de beschikking heeft over een PGB kan het budget aanwenden om Regenboog in te huren (rechtstreeks of via een Vertegenwoordiger). Het hebben van een PGB is geen voorwaarde om Regenboog in te huren.
PGB-Situatie	Omstandigheid waarin de Budgethouder een PGB toegewezen heeft gekregen en waarin dit budget wordt aangewend om Regenboog te betalen.
Budgetverlener	De partij die het PGB ter beschikking stelt aan de Budgethouder. Dit is bijvoorbeeld het Zorgkantoor of de Gemeente.
Financier	In geval van Zorg in Natura: de partij waar Regenboog overeenkomsten heeft (zoals een Raamovereenkomst en een Overeenkomst van Opdracht) waarin Regenboog als aanbieder Zorg in Natura mag verlenen en de financier (bijvoorbeeld de gemeente, provincie of een hoofdaannemer) zich verplicht tot het financieel vergoeden van de verleende zorg.
Urenverklaring	Bijlage van de Zorgovereenkomst waarin de Zorgvrager aangeeft een bepaald minimum aantal zorguren te gaan afnemen bij Regenboog.
Zorg	Diensten op het gebied van persoonlijke hulpverlening. Hiermee wordt onder meer de zorg bedoeld zoals gedefinieerd in artikel 6 van het "Besluit zorgaanspraken AWBZ" (Algemene Maatregel van Bestuur, BasisWettenBestand identificatienummer BWBR0014149, te vinden op http://wetten.overheid.nl/BWBR0014149).

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten afgesloten tussen Regenboog en de Zorgvrager.
- 2.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken door middel van een door Regenboog en de Zorgvrager ondertekende schriftelijke verklaring.
- 2.3 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3: Zorgovereenkomst

- 3.1 Door middel van een Zorgovereenkomst geeft de Zorgvrager aan Regenboog de opdracht tot het verlenen van zorg aan de Cliënt.
- 3.2 De Zorgovereenkomst wordt vóór aanvang van werkzaamheden door Regenboog opgesteld en ondertekend door Zorgvrager en Regenboog.



De veelkleurige kijk op je ik

- 3.3 Door ondertekening van de Zorgovereenkomst accepteert de Zorgvrager de Algemene Voorwaarden van Regenboog.
- 3.4 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan wordt de Zorgovereenkomst gebaseerd op het sjabloon 'SVB Zorgovereenkomst met een freelancer', zoals beschikbaar gesteld door het Servicecentrum PGB van de SVB.
- 3.5 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie, dan is de Zorgovereenkomst gebaseerd op hetzelfde sjabloon, maar dan zijn de aspecten in die overeenkomst die gerelateerd zijn aan SVB en PGB niet van toepassing, of op een andere contractvorm, zoals t.b.v. Zorg in Natura.
- 3.6 Het tarief voor de te leveren dienstverlening alsmede de reiskostenvergoeding worden opgenomen in de Zorgovereenkomst, behalve bij Zorg in Natura, dan worden financiële aspecten opgenomen in de Overeenkomst van Opdracht behorend bij de Raamovereenkomst met de financierende partij.
- 3.7 De Zorgvrager dient Regenboog direct te informeren indien zich omstandigheden voordoen die voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 3.8 Door ondertekening van Zorgovereenkomst geeft de Zorgvrager aan Regenboog toestemming om zorg te verlenen aan Cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Regenboog nodig acht voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst.
- 3.9 Regenboog is gehouden om uit hoofde van de Zorgovereenkomst op bekwame en zorgvuldige wijze zorg te verlenen aan de Cliënt.
- 3.10 De Zorgvrager is gehouden om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs vereist mag worden voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst door Regenboog.
- 3.11 Indien de zorgvraag van de Cliënt of de Zorgvrager tijdens de uitvoering van de overeenkomst wijzigt, kan de Zorgovereenkomst in onderling overleg tussen de Zorgvrager en Regenboog dienovereenkomstig worden aangepast.
- 3.12 Beëindiging van de Zorgovereenkomst vindt plaats zoals beschreven in Artikel 11.

Artikel 4: Financieel

- 4.1 De Zorgvrager is de Vertegenwoordiger en als er geen sprake is van een Vertegenwoordiger, dan is het de Cliënt zelf.
- 4.2 Betaling van de werkzaamheden uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten vindt plaats door maandelijkse facturering door Regenboog aan de Zorgvrager, behalve bij Zorg in Natura, dan vindt financiële verrekening rechtstreeks plaats met de financierende partij.



De veelkleurige kijk op je ik

- 4.3 De Zorgvrager is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van deze nota's, behalve bij Zorg in Natura, dan zijn financiële aspecten afgedekt via de overeenkomsten met de financierende partij.
- 4.4 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan is de Zorgvrager er verantwoordelijk voor dat er voldoende budget beschikbaar is gedurende de hele looptijd van de Zorgovereenkomst ten behoeve van betaling van de nota's van Regenboog. Regenboog kan waar nodig assisteren bij aanvraag, verlenging of wijziging van het PGB.
- 4.5 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie, dan garandeert de Zorgvrager in staat te zijn om gedurende de gehele looptijd van de Zorgovereenkomst de nota's van Regenboog te kunnen voldoen, behalve bij Zorg in Natura, dan zijn financiële aspecten afgedekt via de overeenkomsten met de financierende partij.
- 4.6 Indien er in de Zorgovereenkomst sprake is van een variabel aantal uren, dan stellen Zorgvrager en Regenboog vóór aanvang van werkzaamheden door Regenboog een 'Regenboog Urenverklaring' op, waarin het minimum aantal door de Zorgvrager af te nemen zorguren wordt vastgelegd. Deze verklaring wordt vervolgens ondertekend door de Zorgvrager en Regenboog en dient als bijlage bij de Zorgovereenkomst.
- 4.7 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan verzoekt de Zorgvrager het 'SVB Servicecentrum PGB' om de salarisadministratie van Regenboog (voorzover betrekking hebbend op de Zorgovereenkomst) uit te voeren. Regenboog kan waar nodig hierbij assisteren.
- 4.8 Regenboog houdt het aantal door Regenboog gemaakte uren bij. Met het accepteren en (laten) betalen van een factuur van Regenboog bevestigt en accepteert de Zorgvrager dit aantal uren; bij Zorg in Natura wordt deze bevestiging en acceptatie door Regenboog aan de Zorgvrager gevraagd via een verklaring 'Bevestiging levering van zorg'.
- 4.9 Indien er sprake is van een 'Regenboog Urenverklaring' terwijl er aan het eind van de maand nog niet het minimum aantal te leveren zorguren door de Zorgvrager is afgenomen bij Regenboog, dan worden de nog niet gemaakte uren alsnog wel door Regenboog bijgeschreven in het overzicht van gemaakte uren (zoals genoemd in Artikel 4.8) en daarmee dus vervolgens wel in rekening gebracht bij de Zorgvrager.
- 4.10 Aan het eind van de maand wordt door Regenboog een factuur opgesteld, met daarop onder andere een overzicht van de gemaakte uren. Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan dient dit overzicht door de Zorgvrager te worden gebruikt om de uren op te voeren bij de SVB, zodat deze zorg kan dragen voor de uitbetaling ervan aan Regenboog. Bovendien kan het vervolgens worden gebruikt bij de verantwoording door de Regenboog aan de Budgetverlener. Bij Zorg in Natura wordt deze factuur door Regenboog opgestuurd naar de financier. Bij alle overige vormen van financiering dient de Zorgvrager de factuur zelf te voldoen.



De veelkleurige kijk op je ik

- 4.11 De maandelijkse nota zoals genoemd in Artikel 4.2 wordt gebaseerd op het in Artikel 4.8 genoemd aantal uren.
- 4.12 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan verplicht de Zorgvrager zich tot het initiëren van de betaling door de SVB door direct na ontvangst van een nota van Regenboog via de website www.SVB.nl/pgb de relevante urendeclaratie in te vullen, en wel op een zodanige manier dat de SVB in staat is de betreffende benodigde financiële transacties uit te voeren in opdracht van de Zorgvrager ten gunste van Regenboog.
- 4.13 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan zal de SVB salarisstroken en jaaropgaven verstrekken aan de Zorgvrager. De Zorgvrager overhandigt direct na ontvangst een kopie hiervan aan Regenboog. De Zorgvrager kan de salarisstroken vervolgens gebruiken bij de verantwoording richting de Budgetverlener.
- 4.14 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie en ook niet van Zorg in Natura, dan verplicht de Zorgvrager zich tot betaling van nota aan Regenboog binnen de betalingstermijn die is weergegeven op de nota. Bij Zorg in Natura verplicht de financier zich tot betaling van nota aan Regenboog binnen de betalingstermijn die is weergegeven op de nota.
- 4.15 Als de Zorgvrager een afspraak tot zorgverlening door Regenboog annuleert minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak, dan worden de vooraf afgesproken zorguren geacht te zijn verleend door Regenboog en zullen deze uren door Regenboog in rekening gebracht worden bij Zorgvrager.

Artikel 5 Verantwoording

- 5.1 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan kan Regenboog de Zorgvrager assisteren bij de verantwoording van het door Regenboog bestede budget aan de Budgetverlener.

Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Zowel de Zorgvrager als Regenboog kunnen tijdens de Zorgovereenkomst voorstellen om één of meerdere derden in te schakelen ter ondersteuning van de door Regenboog geleverde zorg. De financiële afhandeling van deze additionele inzet zal in een dergelijke situatie in onderling overleg worden geregeld, waarbij voor elke additionele inzet een aparte overeenkomst wordt opgesteld en door Zorgvrager en Regenboog wordt ondertekend.



De veelkleurige kijk op je ik

- 6.2 Indien Regenboog niet in staat is de door de Zorgvrager gevraagde zorg te leveren, bijvoorbeeld door ziekte van Regenboog, zal Regenboog assisteren bij de continuering van de levering van zorg op een alternatieve wijze door (een) derde(n).

Artikel 7: Evaluaties

- 7.1 Regenboog zal regelmatig de verleende zorg en de zorgsituatie evalueren met de Zorgvrager.

Artikel 8: Documentatie

- 8.1 Zorgvrager en Regenboog zorgen er beide voor dat elk een exemplaar van elk relevant document in bezit heeft (de één het origineel, de ander een kopie). Dit impliceert onder andere dat als de Zorgvrager PGB-gerelateerde post ontvangt, de Zorgvrager bij het eerstvolgende contactmoment een kopie ter beschikking stelt aan Regenboog.
- 8.2 Regenboog houdt een dossier bij met daarin alle documenten die betrekking hebben op de Zorgovereenkomst. Dit dossier is in te zien door de Cliënt.
- 8.3 Het dossier wordt door Regenboog vernietigd na de wettelijke bewaartermijn (8 jaar) na beëindiging van de Zorgovereenkomst.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid

- 9.1 Door zowel de Zorgvrager als Regenboog wordt alle informatie die betrekking heeft tot de Zorgovereenkomst vertrouwelijk behandeld, waarbij geheimhouding en privacy door beide partijen op een relevante manier worden gerespecteerd.

Artikel 10: Geschillen

- 10.1 Bij ontevredenheid over de dienstverlening door Regenboog dient de Zorgvrager direct hiervan Regenboog op de hoogte te brengen.
- 10.2 De Zorgvrager dient bij een tekort schieten van Regenboog in de uitvoering van de Zorgovereenkomst Regenboog hiervan schriftelijk in gebreke te stellen alsmede Regenboog in de gelegenheid te stellen de tekortkoming(en) binnen een redelijke termijn te herstellen.



De veelkleurige kijk op je ik

- 10.3 Indien de Zorgvrager de nota niet binnen 1 maand na dagtekening van de nota heeft voldaan, wordt Zorgvrager geacht in verzuim te zijn en behoudt Regenboog zich het recht voor haar verplichtingen uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten met onmiddellijke ingang op te schorten.
- 10.4 De opschorting genoemd in Artikel 10.3 ontheft de Zorgvrager niet van de verplichting tot betalen van de betreffende nota.
- 10.5 In geval de Zorgvrager tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Zorgovereenkomst jegens Regenboog, komen alle kosten die Regenboog in redelijkheid zowel in als buiten rechte heeft moeten maken ter verkrijging van voldoening van haar vordering, voor rekening van de Zorgvrager. Bij Zorg in Natura geldt additioneel dat als de financier tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Regenboog, alle kosten die Regenboog in redelijkheid zowel in als buiten rechte heeft moeten maken ter verkrijging van voldoening van haar vordering, voor rekening komen van de financier.
- 10.6 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan zal de SVB zorgdragen voor de betaling van het loon van de Zorgvrager aan Regenboog, zie Artikel 4.7. Als een bijbehorende incasso van de SVB vanaf de PGB-rekening van de Zorgvrager mislukt, dan zal Regenboog, indien mogelijk, hiervan direct melding maken aan de Zorgvrager. De Zorgvrager blijft verantwoordelijk voor de betaling van de nota('s) (zie Artikel 4.3). Artikel 10.3 blijft in deze situatie onverminderd van kracht.
- 10.7 In aanvulling op Artikelen 10.4 en 10.5 is Regenboog gerechtigd een additioneel bedrag van 250 euro in rekening te brengen bij de Zorgvrager voor elke maand dat de betreffende nota niet betaald is.
- 10.8 Behoudens bij gebleken opzet of grove schuld van Regenboog is de aansprakelijkheid van Regenboog beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Regenboog terzake uitkeert. In het geval dat de verzekeraar van Regenboog geen dekking biedt of niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van Regenboog beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Zorgovereenkomst gemoeid is. Indien sprake is van een overeenkomst met een duur van drie maanden of meer, is de aansprakelijkheid van Regenboog beperkt tot het bedrag dat gemoeid is met de overeenkomst over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis(sen).
- 10.9 Regenboog is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van derden zoals bedoeld in Artikelen 6.1 en 6.2.



De veelkleurige kijk op je ik

- 10.10 Geschillen die voortvloeien uit de overeenkomsten tussen Regenboog en de Zorgvrager en alle overige geschillen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn zullen worden voorgelegd aan de Klachtencommissie die Regenboog hiertoe heeft gecontracteerd en, voor zover van toepassing, bij de Geschillencommissie die Regenboog hiertoe heeft gecontracteerd. Voor zover van toepassing wordt eventueel daarna de bevoegde rechter te Groningen ingeschakeld. Indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter, is de kantonrechter die is aangewezen conform de regels van relatieve competentie bevoegd.

Artikel 11: Beëindiging

- 11.1 De Zorgovereenkomst eindigt:
- a door het verlopen van de termijn waarvoor de Zorgovereenkomst is aangegaan (voorzover die is opgenomen in de Zorgovereenkomst);
 - b door het overlijden van de Zorgvrager;
 - c door het overlijden van de Cliënt;
 - d één maand na opzegging van de Zorgvrager middels een schriftelijke verklaring aan Regenboog;
 - e één maand na opzegging van Regenboog middels een schriftelijke verklaring aan de Zorgvrager;
 - f indien er sprake is van een PGB-Situatie: door intrekking of beëindiging van het PGB
 - g bij Zorg in Natura: door intrekking of beëindiging van de overeenkomst(en) tussen Regenboog en de financier;
 - h door gerechtelijke ontbinding.
- 11.2 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan dient de Zorgvrager het 'SVB Servicecentrum PGB' te verzoeken om de salarisadministratie van Regenboog stop te zetten. Regenboog kan waar nodig hierbij assisteren.



De veelkleurige kijk op je ik

Artikel 12: Toezichthoudend Orgaan en Governancecode Zorg

- 12.1 Regenboog heeft een Toezichthoudend Orgaan dat toezicht houdt op het beleid en deze met raad ter zijde staat.
- 12.2 De verantwoordelijkheid van het Toezichthoudend Orgaan is beperkt tot dit aspect.
- 12.3 Bij eventuele conflicten tussen Regenboog en het Toezichthoudend Orgaan worden deze besproken en opgelost, worden voorzover van toepassing wijzigingen aangebracht in het beleid en worden de besluiten en eventuele wijzingen expliciet op schrift gesteld en ondertekend door zowel Regenboog als het Toezichthoudend Orgaan.
- 12.4 Het Toezichthoudend Orgaan kan onafhankelijk en kritisch opereren en is geïmplementeerd in de persoon van Jacolien van den Berg, nul zes 4877 6441, ToezichthoudendOrgaan (at) DeUniekeRegenboog (punt) nl.
- 12.5 Ter ondersteuning hiervan is een "Statuut Toezichthoudend Orgaan" opgesteld, dat is ondertekend door Regenboog en voor gezien en akkoord is getekend door het Toezichthoudend Orgaan.
- 12.6 In het verlengde hiervan ziet het Toezichthoudend Orgaan er op toe dat Regenboog zich houdt aan de Paletzorg-versie van de Governancecode Zorg, zoals die is te downloaden van www.Paletzorg.org/files/Paletzorg-versie_GovernancecodeZorg_v10.pdf.

Einde van de Algemene Voorwaarden van 'De unieke regenboog'.

