

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

De Algemene Voorwaarden: De Algemene Voorwaarden van BeActive B.V., gevestigd te Rotterdam en ingeschreven in de registers van de Kamer van Koophandel onder nummer 24325856.

De Zorgaanbieder / BeActive: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid BeActive B.V. die in deze zorg- en dienstverlening aanbiedt aan cliënten op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen en/of de Wet WMO en/of de Wet WLZ, en die is toegelaten om zorg vanuit de WLZ, WMO en Jeugdzorg te leveren.

De Cliënt(en): De natuurlijke perso(o)n(en) die zorg afne(e)m(t)(en) bij de Zorgaanbieder BeActive

De 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.

Het Indicatiebesluit en/of toekenningsbeschikking: Het besluit van een orgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanpraak op grond van de WLZ, WMO en Jeugdzorg.

De Zorg(verlening): (Het verrichten van) handelingen op het gebied van zorgbegeleiding en ondersteuning van een Cliënt.

De Dienst(verlening): (Het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening die rechtstreeks betrekking heeft op een Cliënt.

Het Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.

Het Zorgplan: Het (digitale)document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het plan vormt een geheel met de gesloten zorgovereenkomst.

De Zorgovereenkomst(en): De Zorgovereenkomst(en) die tussen BeActive en Cliënt schriftelijk word(t)(en) aangegaan en waarmee BeActive zich jegens de Cliënt verbindt om zorg/begeleiding- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (Zorg)overeenkomsten tussen Cliënt en BeActive en maken hier dan ook integraal onderdeel van uit.
- 2.2. Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn die van overheidswege aan BeActive worden opgelegd. In het geval er bijzondere voorwaarden worden opgelegd en deze bijzondere voorwaarden afwijken van de Algemene Voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en altijd schriftelijk te zijn overeengekomen.
- 2.4. BeActive is immer gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. BeActive zal in dat geval de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan Cliënt ter hand stellen. Deze

gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn vanaf dat moment tussen partijen van toepassing.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

- 3.1. BeActive overhandigt de Algemene Voorwaarden aan de Cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de Zorgovereenkomst.
- 3.2. De Algemene Voorwaarden zijn te raadplegen en te downloaden van de website van BeActive (www.123BeActive.nl) en op verzoek van de Cliënt zal BeActive een afschrift van de Algemene Voorwaarden toezenden en mondeling toelichten.

2. Informatie

ARTIKEL 4 - Informatieverschaffing

- 4.1. BeActive zal steeds op haar website (www.123BeActive.nl) alle informatie met betrekking tot haar dienstverlening beschikbaar stellen zodat de Cliënt en/of zijn Vertegenwoordiger van de inhoud van deze informatie kennis kan nemen.
- 4.2. BeActive zal de informatie voor zover mogelijk en in de vorm van brochures of schriftelijk te downloaden materiaal beschikbaar stellen via haar website

ARTIKEL 5 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

- 5.1. 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 van de Cliënt.

ARTIKEL 6 - Intake

- 6.1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de Zorgovereenkomst biedt BeActive de Cliënt via haar website schriftelijke informatie aan steeds over tenminste de volgende onderwerpen:
 - De vormen van de zorg die BeActive zal bieden;
 - De procedure rond het opstellen van een Zorgplan;
 - De bereikbaarheid van BeActive in geval van een noodsituatie;
 - De uitsluitingscriteria;
 - De huisregels;
 - De vertrouwenspersoon;
 - Het klachtenreglement;
 - De Algemene Voorwaarden;
 - Het privacy beleid.

3. Totstandkoming Zorgovereenkomst

ARTIKEL 7 - Totstandkoming Zorgovereenkomst

- 7.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de Zorgovereenkomst BeActive.
- 7.2. De Zorgovereenkomst bevat in ieder geval:
- een verwijzing naar de geïndiceerde zorg en/of de beschreven zorg;
 - een bepaling dat het op te stellen Zorgplan onderdeel uit maakt van een Zorgovereenkomst;
 - een beschrijving van de diensten waar de Cliënt(en) gebruik van wil(len) maken met voor zover van toepassing een specificatie van de kosten.
- 7.3. Een Zorgovereenkomst wordt steeds schriftelijk aangegaan en komt pas tot stand na schriftelijke overeenstemming door BeActive en Cliënt.

ARTIKEL 8 - Beëindiging, opzegging en annulering kort verblijf/opvang

- 8.1. BeActive heeft het recht om de Zorgovereenkomst per direct te beëindigen in de navolgende gevallen;
- Het verlopen van het afgegeven indicatie-/ toekenningsbesluit en/of de Zorgovereenkomst in het kader van de PBG;
 - In geval van niet betaling van de door BeActive verleende Zorg door Cliënt of de derde c.q. overheidsinstantie die zich hiertoe heeft verplicht;
 - Geweld, seksuele intimidatie of discriminatie door Cliënt of zijn Vertegenwoordiger danwel overige door BeActive gehanteerde uitsluitingscriteria
 - Het overlijden van Cliënt;
 - Het van BeActive niet langer gevergd kan worden dat zij haar dienstverlening onder de Zorgovereenkomst continueert;
- 8.2. BeActive en Cliënt zijn gerechtigd de gesloten Zorgovereenkomst die is aangegaan voor een duur langer dan 6 maanden op te zeggen en wel met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden;
- 8.3. De opzegging dient steeds te geschieden tegen de eerste dag van de opvolgende maand en met inachtneming van de genoemde opzegtermijn.
- 8.4. Zorgovereenkomsten aangegaan voor een duur korter dan 6 maanden zijn alleen opzegbaar indien de door Beactive werkelijk reeds gemaakte kosten voor de Zorg en / of de nog te maken kosten in de oorspronkelijke duur van de zorgovereenkomst door Cliënt aan BeActive worden vergoed;
- 8.5. Opzegging van de Zorgovereenkomst dient steeds schriftelijk te geschieden en wel door Client of zijn Vertegenwoordiger middels een aangetekende brief gericht aan het zaakadres van BeActive of per e-mail aan; info@123beactive.nl.
- 8.6. Het annuleren van specifieke c.q. individuele bijeenkomsten in het kader van een meeromvattende Zorgovereenkomst is in beginsel niet mogelijk. In geval er sprake is van een acute en niet voorziene situatie waardoor er niet deelgenomen kan worden

aan een specifieke c.q. individuele bijeenkomst dan kan BeActive toestaan dat er door Cliënt wordt geannuleerd. De directie van BeActive beslist hierover in de dergelijke voorkomende acute gevallen.

- 8.7. Beactive sluit met Cliënt in voorkomende gevallen ook een Zorgovereenkomst voor kort verblijf / opvang voor de duur van een enkel weekend, enkele dagen en/of een enkele week. Dergelijke kort verblijf betreft een verblijf tot een maximum van 14 dagen. In geval van een kort verblijf of opvang tot maximaal 14 dagen is Cliënt gerechtigd het kort verblijf / de opvang te annuleren met in achtneming van een termijn van 14 dagen voorafgaand aan de aanvang van dit kort verblijf / de opvang.
- 8.8 In geval van (niet tijdig) annuleren is BeActive gerechtigd de overeengekomen zorg te declareren c.q. in rekening brengen bij Cliënt.

4. Zorg- en dienstverlening

ARTIKEL 9 - Totstandkoming Zorgplan

- 9.1. BeActive stelt in overleg met Cliënt een Zorgplan op. BeActive biedt Cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het Zorgplan.
- 9.2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de Zorgverlening legt BeActive het in lid 1 genoemde opgestelde Zorgplan ter instemming voor aan Cliënt.
- 9.3. Het Zorgplan wordt van kracht na instemming van de Cliënt. BeActive en de Cliënt ondertekenen het Zorgplan. Het ondertekende Zorgplan blijft gedurende de looptijd van de Zorgovereenkomst ter beschikking van Cliënt.

ARTIKEL 10 - Doel en inhoud Zorgplan

- 10.1. Het Zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van Cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
- 10.2. Het Zorgplan beschrijft de persoonlijke situatie van Cliënt ten gevolge van diens beperkingen en de met Cliënt afgesproken vormen van zorg.
- 10.3. In het Zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
- De doelen waaraan Cliënt wil gaan werken;
 - Wie binnen de organisatie van BeActive het vaste aanspreekpunt is voor Cliënt; Welke familieleden van Cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
 - De momenten van evaluatie van het Zorgplan;

ARTIKEL 11 - Naleving van het Zorgplan

- 11.1. BeActive voert de Zorg uit volgens de afspraken in het Zorgplan.
- 11.2. Als Cliënt de afgesproken zorg niet conform het Zorgplan kan ontvangen, stelt Cliënt BeActive daarvan meteen in kennis.

- 11.3. Het Zorgplan wordt minimaal één keer per 6 maanden in samenspraak met Cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie. Eventuele bijstellingen van het Zorgplan worden schriftelijk vastgelegd.
- 11.4. Indien tussentijds afwijking en/of aanpassing van het Zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van Cliënt steeds vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het Zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen.

5. Privacy

ARTIKEL 12 - Algemeen

- 12.1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensverwerking.
- 12.2. BeActive verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan BeActive kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. BeActive zal haar medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

ARTIKEL 13 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

- 13.1. BeActive draagt zorg dat aan anderen dan Cliënt geen inlichtingen over Cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van Cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van Cliënt niet wordt geschaad.
- 13.2. Aan diegene die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of inzage in het dossier van Cliënt worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van de werkzaamheden.
- 13.3. Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame Cliënt kan zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 13.4. Door ondertekening van de Zorgovereenkomst geeft Cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door BeActive met betrekking tot Cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer etc.

ARTIKEL 14 - Bewaren van gegevens

- 14.1. BeActive bewaart het dossier van Cliënt voor zover dit betrekking heeft op medische gegevens gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Zorgovereenkomst is geëindigd. Gegevens met betrekking tot Cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart BeActive zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt BeActive deze gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft hij deze aan de Cliënt terug.

- 14.2. BeActive verstrekt Cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander dan Cliënt.
- 14.3. Cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan BeActive mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. BeActive is niet verplicht mee te werken aan het verwijderen van informatie uit het dossier. Er mag wel een eigen verklaring van Cliënt toegevoegd worden.
- 14.4. BeActive verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door het zorgkantoor en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 14.5. Persoonsgegevens van Cliënt(en) worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Algemene Verordening Gegevensverwerking.

ARTIKEL 15 - Kwaliteit en veiligheid

- 15.1. BeActive biedt Cliënt(en) zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 15.2. BeActive treft zodanige personele en materiele voorzieningen dat de door haar aan te bieden accommodatie geschikt is voor de opvang en het verblijf van Cliënt(en). BeActive zorgt ervoor dat Cliënt(en) op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven.

ARTIKEL 16 - Incidenten

- 16.1. Zo spoedig mogelijk na een incident in de zin van en/of vallend onder Melding Incidenten Cliënten (MIC) informeert BeActive de betreffende Cliënt over:
 - de aard en oorzaak van het incident;
 - welke maatregelen zijn genomen in het kader van de opvolging van het incident en om soortgelijke incidenten te voorkomen.

ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid

- 17.1. Cliënt is zelf geheel verantwoordelijk voor zijn eigendommen. BeActive is voor schade aan eigendommen van Cliënt nimmer aansprakelijk.
- 17.2. BeActive kan slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade uit welke hoofde dan ook voor zover dit door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt. De aansprakelijkheid van BeActive is alsdan beperkt tot het bedrag dat ter zake door onder de door BeActive gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
- 17.3. Indien de verzekering c.q. verzekeraar in enig geval geen dekking biedt en BeActive toch aansprakelijk wordt geacht is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onder de Zorgovereenkomst door Cliënt aan haar verschuldigd is over de periode van 3 maanden direct voorafgaand aan het schadeval.
- 17.4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 17.2. en 17.3. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van BeActive.

- 17.5. Cliënt is gehouden bij het aangaan van een Zorgovereenkomst verzekerd te zijn voor de wettelijke aansprakelijkheid voor particulieren. BeActive is gerechtigd van Cliënt een afschrift van de betreffende verzekeringspolis te verlangen.

6. Verblijf

ARTIKEL 18 - Gebruik kamer/accommodatie

- 18.1. Cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van BeActive de kamer/accommodatie niet in gebruik geven aan derden.
- 18.2. Cliënt dient zich te houden aan de huisregels zoals deze zijn opgesteld door BeActive.
- 18.3. Indien Cliënt schade heeft toegebracht aan de kamer/accommodatie of aan de inventaris in eigendom toebehorend aan BeActive of derden dan is Client verplicht deze schade te vergoeden.

ARTIKEL 19 - Verplichtingen van Cliënt

- 19.1. Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Zorgovereenkomst. Client is in dit kader in ieder geval verplicht tot afgifte van het Indicatiebesluit alsmede omtrent de afloop van het besluit. Voorts is Cliënt verplicht BeActive te informeren omtrent een mogelijke aanvraag en de status van een verlenging van het Indicatiebesluit.
- 19.2. Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van een andere Cliënt, bezoekers en medewerkers van BeActive.
- 19.3. Cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van BeActive gericht op de (brand) veiligheid.
- 19.4. Cliënt houdt zich aan de door BeActive opgestelde huisregels.
- 19.5. Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om BeActive in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 19.6. Cliënt moet de medewerkers van BeActive immer de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Zorgplan of in het kader van de veiligheid.
- 19.7. Cliënt is verplicht BeActive meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 19.8. Cliënt en/of de Vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem/ haar ter hand gestelde gegevens en documenten.

7. Prijzen, declareren, betaling en vervolgindicatie

ARTIKEL 20 - Prijzen, declareren en betaling

- 20.1. BeActive stelt de prijzen van haar dienstverlening vast en is gerechtigd deze prijzen periodiek te verhogen. BeActive zal Cliënt hiervan steeds in kennis stellen.

- 20.2. BeActive factureert in beginsel maandelijks achteraf de kosten voor de door haar verrichte werkzaamheden. BeActive is in voorkomende gevallen gerechtigd haar werkzaamheden vooraf te factureren.
- 20.3. Betaling van de facturen zal steeds dienen te geschieden uiterlijk op de vervaldagen van de facturen. In beginsel wordt een betalingstermijn gehanteerd van 14 dagen tenzij anders is overeengekomen.

ARTIKEL 21 - Vervolindicatie

- 21.1. De Cliënt die zorg inkoopt, dient over een geldig Indicatiebesluit/toekenningsbeschikking te beschikken.
- 21.2. De indicatie wordt door het CIZ of de gemeente gesteld.
- 21.3. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat BeActive geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van geïndiceerde afspraken, dan dient binnen zeven dagen hierna een nieuwe indicatie aan te worden gevraagd bij het CIZ of de gemeente.

8. Toepasselijk recht, klachtenregeling en bevoegde rechter

ARTIKEL 22 - Klachten

- 22.1. Op de Zorgovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 BeActive is aangesloten bij de Vereniging Samenwerkende Professionele Organisaties Thuis- en Woonzorg (SPOT), gevestigd te Naarden (www.verenigingspot.nl). Indien de Cliënt klachten heeft over de uitvoering van de Zorgovereenkomst is cliënt verplicht de klachtenregeling SPOT te volgen.
- 22.3 In gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet zullen geschillen die voortvloeien uit de tussen partijen gesloten Zorgovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam. BeActive is in dat geval immer gerechtigd een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.