

## **Artikel 1**

### **Algemeen**

- 1.1 Onder Community Support wordt verstaan Stichting Community Support.
- 1.2 Community Support bestaat uit een afdeling hulpverlening en een afdeling advies, training en opleiding.
- 1.3 Met inachtneming van het bepaalde bij de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet, de Wet Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) worden alle overeenkomsten en opdrachten met betrekking tot hulpverlening ingevolge de artikelen 1 (één) tot en met 10 (tien) uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en zulks door Community Support schriftelijk is bevestigd.

## **Artikel 2**

### **Definities en toepasselijkheid**

- 2.1 In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - a) Klant: een ieder die van de hulpverlening van Community Support gebruik maakt of wenst te maken. Dit kan zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon zijn.
  - b) Hulpverlener: professional in dienst bij Community Support die hulp verleent aan de klant in de vorm van begeleiding en/of behandeling in de ruimste zin des woords.
  - c) Overeenkomst c.q. opdracht: de overeenkomst van opdracht waarbij Community Support zich jegens de klant verbindt hulp te verlenen.
- 2.2 De klant erkent de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan Community Support, van welke aard ook.
- 2.3 Afspraken met personeel of hulpverleners van Community Support binden Community Support niet, tenzij schriftelijk door Community Support bevestigd.

## **Artikel 3**

### **Overeenkomst hulpverlening**

- 3.1 Een overeenkomst betreffende hulpverlening tussen de klant en Community Support komt tot stand nadat de opdrachtbevestiging door de klant is ondertekend. Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot hulpverlening over gegaan.
- 3.2 Hulpverlening in de vorm van zorg gebeurt, in het kader van de WLZ, Jeugdwet en Wmo, op basis van een zogenaamde beschikking. Deze beschikking wordt door of onder verantwoordelijkheid van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of de gemeente afgegeven.
- 3.3 Bij afwezigheid van gekwalificeerd personeel kan de hulpverlening voor maximaal 2 (twee) weken worden onderbroken of in omvang worden beperkt voor maximaal 4 (vier) weken. Dit kan maximaal tweemaal per jaar plaatsvinden.
- 3.4 Community Support is gerechtigd zonder overleg met de klant de hulpverlening (gedeeltelijk) uit te laten voeren door diverse hulpverleners, waaronder begrepen stagiaires en derden, indien zulks naar mening van Community Support een goede uitvoering bevordert. Community Support streeft er naar het aantal hulpverleners dat bij de klant komt zo veel mogelijk te beperken. De klant krijgt 1 (één) hulpverlener als contactpersoon toegewezen (de eerst verantwoordelijke uitvoerende) voor het maken van afspraken met betrekking tot de hulpverlening of het bespreken van bepaalde knelpunten.
- 3.5 De woning van de klant dient toegankelijk te zijn op het moment dat de hulp verleend moet worden. Het is niet toegestaan dat de hulpverlener de sleutel van de woning van de kant aanneemt en/of in beheer houdt, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is verleend.

- 3.6 Indien de hulpverlener geen vast aantal uren per week bij de klant werkt, zal de hulpverlener de gewerkte uren zelf bijhouden. De door de hulpverlener gewerkte uren worden conform overeenkomst of bij beëindiging van de werkzaamheden bij de klant of gemeente in rekening gebracht.
- 3.7 Het is de hulpverlener niet toegestaan cadeaus of andere attenties van de klant aan te nemen.
- 3.8 De organisatie en uitvoering van de hulpverlening geschiedt in overeenstemming met algemeen aanvaarde maatschappelijke normen en waarden. In alle situaties zijn medewerkers van Community Support verplicht zich te houden aan deze algemeen aanvaarde maatschappelijke normen en waarden.

#### **Artikel 4**

##### **Wijziging en beëindiging hulpverlening**

- 4.1 Bij verhindering of afwezigheid van de kant dient de hulpverlening te worden afgezegd.
- 4.2 Afzegging van reeds overeengekomen hulpverlening dient uiterlijk 24 (vierentwintig) uur voor aanvang te gebeuren en is alleen mogelijk tijdens kantooruren.
- 4.3 Bij ontijdige afzegging van de hulpverlening worden de kosten bij de klant in rekening gebracht.
- 4.4 De klant en Community Support kunnen te allen tijde een voor onbepaalde tijd gegeven opdracht door schriftelijke opzegging doen eindigen. Rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
- 4.5 Bij opzegging van een opdracht voor onbepaalde tijd dient ieder der partijen, behoudens overmacht, een opzeggingstermijn in acht te nemen van tenminste 1 (één) maand ingaande tegen de eerste dag van de daaropvolgende maand.
- 4.6 Wijziging van het tijdstip waarop of de locatie waar de hulpverlening plaatsvindt, dient schriftelijk te worden aangevraagd. Community Support is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging. Community Support is eerst gebonden na schriftelijke bevestiging van de wijziging.
- 4.7 Community Support is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de WLZ, de Zorgverzekeringswet, de WIA, de Wmo, Jeugdwet of andere van overheidswege opgelegde regelgeving door te voeren, ook indien de wijziging een verhoging van de kosten voor de klant betekent. Indien de verhoging meer dan 10 (tien) procent bedraagt, heeft de klant het recht de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden onder gehoudenheid het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan Community Support te voldoen.
- 4.8 Community Support is gerechtigd met onmiddellijke ingang de hulpverlening op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Community Support:
- er geen sprake meer is van een beschikking waarbij Community Support aanbieder is of in geval van het overlijden van de klant;
  - klant in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Community Support of CAK te voldoen;
  - klant niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze algemene voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
  - klant (of zijn bezoek) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie;
  - de werkplek niet voldoet aan de in de Arbowet gestelde eisen;
  - er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de hulpverlener redelijkerwijs niet kan worden verwacht in een dergelijke situatie hulp te verlenen;
  - surseance wordt verleend, faillissement wordt uitgesproken of anderszins een bewindvoerder voor de klant wordt aangesteld;

- klant wordt opgenomen in een 24 uren setting.

## **Artikel 5**

### **Aansprakelijkheid**

- 5.1 Indien zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Community Support leidt, kan de klant een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 1 (één) maand na constatering, te worden gemeld aan de directie.
- 5.2 Kleine schades tot € 30,00 (dertig euro) als gevolg van onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de hulpverlening zijn voor rekening en risico van de klant.
- 5.3 Adviezen, al of niet op verzoek van de klant gegeven, worden door Community Support naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch aanvaardt Community Support geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.
- 5.4 Community Support heeft geen expertise op het gebied van financiële, verpleegkundige, medische en/of psychiatrische problemen en zal dergelijke problemen doorverwijzen naar de relevante specialist. Community Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect voortvloeiende uit de financiële, verpleegkundige, medische en/of psychiatrische problemen van de klant en/of de behandeling daarvan.
- 5.5 De klant is gehouden Community Support schadeloos te stellen en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Community Support instellen ter zake van schade ontstaan door de verleende hulp.
- 5.6 Het is de klant niet toegestaan, zonder schriftelijke toestemming van Community Support, aan de hulpverlener volmachten te verstrekken waaronder mede wordt verstaan het verstrekken van bankpassen, (pin)codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Community Support geen enkele aansprakelijkheid.
- 5.7 Het is de klant alleen toegestaan zich ten tijde van de hulpverlening samen met een hulpverlener te verplaatsen in een motorvoertuig, ongeacht wie het voertuig bestuurt, indien:
  - de bestuurder een geldig rijbewijs heeft; en
  - het motorvoertuig verzekerd is; en
  - het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft.
 In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claim korting, komt deze te allen tijde voor rekening van de klant.

## **Artikel 6**

### **Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)**

- 6.1. In geval van overmacht, zowel van blijvende als van tijdelijke aard, is Community Support gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of tijdelijk op te schorten zonder dat de klant en/of derden aanspraak op nakoming en/of schadevergoeding kunnen vorderen.
- 6.2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, personeelskrapte, bedrijven bezetting en overige optredens van zorgverleningsorganisaties, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, storingen in het communicatie- en dataverkeer en bedrijfsstoringen.
- 6.3. Onder overmacht wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan Community Support te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Community Support geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden geleverd omdat Community

Support door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.

- 6.4 In geval van langdurende overmacht zal Community Support daarvan onverwijld mededeling doen aan de klant en zal klant na ontvangst van de mededeling gedurende 8 (acht) dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting Community Support het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

## **Artikel 7**

### **Betaling**

- 7.1 Betalingen van facturen dienen te geschieden binnen 15 (vijftien) dagen na factuurdatum op een door Community Support aangewezen bankrekening, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- 7.2 De klant kan Community Support machtigen voor het automatisch incasseren van de verschuldigde bedragen. De verschuldigde bedragen worden op of omstreeks de eerste dag van de betreffende maand van de door klant aangegeven bankrekening afgeschreven, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.3 De klant is nimmer gerechtigd enige vordering die hij op Community Support heeft of meent te hebben te verrekenen met openstaande facturen.
- 7.4 Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de betalingstermijn, ook indien Community Support hiervoor toestemming heeft gegeven, is de klant rente verschuldigd over het factuurbedrag. De rente bedraagt 1 (één) procent per vierweekse periode of gedeelte van een periode, ingaande op de datum van opeisbaarheid van het factuurbedrag. Na een periode van 1 (één) jaar zal door de klant tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voor zover het wettelijke rentepercentage hoger ligt dan het hiervoor genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.
- 7.5 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Community Support moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van de klant. Voor de hoogte van de buitengerechtelijke kosten zal Community Support zich conformeren aan de tarieven als vastgelegd in het rapport Voorwerk II. Community Support behoudt zich het recht voor meer kosten te vorderen indien deze werkelijk gemaakt zijn.

## **Artikel 8**

### **Klachten**

- 8.1 Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Community Support een klachtenprocedure, welke procedure op eerste verzoek aan de klant wordt toegezonden.
- 8.2 Klachten betreffende materiële zaken en verzekeringskwesaties worden afgewikkeld door de afdeling administratie of, in geval van een onbevredigende uitkomst, door een bestuurder van Community Support.
- 8.3 Klachten zijn slechts schriftelijk en binnen 14 (veertien) dagen na uitvoering van de opdracht mogelijk.
- 8.4 Indien een klacht niet bevredigend is behandeld, kan de klant zich schriftelijk wenden tot de Klachtencommissie
- 8.5 Community Support is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in folders, opdrachtbevestigingen en/of offertes, noch voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van Community Support als bindend.

## **Artikel 9**

### **Privacy**

- 9.1 Community Support hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant een privacyreglement dat voldoet aan de wettelijke eisen. Dit reglement ligt op het kantoor ter inzage en is eveneens gepubliceerd op de website van Community Support.

- 9.2 Voor het verlenen van verantwoorde hulp heeft Community Support de persoonlijke gegevens van de klant nodig. Community Support registreert de gegevens en beheert deze zorgvuldig. De klant heeft altijd recht op inzage in deze gegevens. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder toestemming van de klant of diens zaakwaarnemer verstrekt aan anderen. Een uitzondering hierop is mogelijk in geval van een noodsituatie.
- 9.3 Community Support en haar medewerkers betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke de klant betreffen en waarvan Community Support en haar medewerkers weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden worden geen inlichtingen over de klant verstrekt, tenzij het geschiedt met toestemming van de klant dan wel Community Support daartoe op grond van de wet gehouden is.

## **Artikel 10**

### **Geschillen**

- 10.1 Op alle door Community Support gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door 1 (één) der partijen als zodanig beschouwd worden, voortvloeiend uit of verband houdend met de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn of met betreffende voorwaarden en hun uitleg of uitvoering, zullen worden beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Community Support gevestigd is.