

# Algemene leveringsvoorwaarden

## 1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Aanzien B.V. met betrekking tot ambulante zorg en zorg met verblijf.
2. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter hand gesteld. De tekst van deze algemene voorwaarden is te bekijken en te downloaden op de website van Aanzien B.V.: [www.aanzien.com](http://www.aanzien.com). Aanzien B.V. stelt op aanvraag opdrachtgever omgaand de tekst van deze algemene voorwaarden kosteloos ter beschikking.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
5. Aanzien B.V. is bevoegd in het geval dit naar haar inzicht noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van diensten van derden. Zij sluit hiervoor overeenkomsten af met de door haar ten behoeve van opdrachtgever ingehuurde derde. Voor wat betreft die diensten verricht door een door Aanzien B.V. ingehuurde derde zullen de voorwaarden van die derden niet van toepassing zijn, maar deze algemene voorwaarden, met terzijdestelling van de voorwaarden van die derden.
6. Voor zover derden bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn is de opdrachtgever gehouden in alle redelijkheid mee te werken aan totstandkoming van de overeenkomst met die derden.

## 2. Definities

1. Opdrachtgever: de persoon en/of wettelijke vertegenwoordiger waar Aanzien een zorgleveringsovereenkomst mee afgesloten heeft dan wel die zich heeft aangemeld bij Aanzien om een overeenkomst mee te gaan sluiten.
2. Aanzien B.V.: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, een organisatie die integrale hulpverlening biedt aan mensen met meervoudige en complexe problemen van jong volwassenen tot ouderen met verschillende (culturele) achtergronden, in opdracht van de gemeente, zorgkantoor, justitie, ketenpartner of cliënt. Hierna genoemd als Aanzien.
3. Gemeenten: de instantie waarmee Aanzien een overeenkomst heeft om diensten te mogen bieden, tevens de beschikkende organisatie (WMO).
4. Zorgkantoor: de instantie waarmee Aanzien een overeenkomst heeft om diensten te mogen bieden (Wlz).
5. Justitie: De instantie waarmee Aanzien een overeenkomst heeft om diensten te mogen bieden (Forensische zorg).

6. SVB: Sociale verzekeringsbank, uitkerende instantie in geval van zorg vanuit persoonsgebonden budget.
7. Diensten: Individuele en/of groepsbegeleiding in ambulante vorm, begeleid wonen, beschermd wonen en kortdurende behandeling, uitgewerkt in het zorgplan.
8. Ketenpartners: Samenwerkende instanties waarmee Aanzien mogelijkwijs een onderaannemerschap mee heeft gesloten.

### 3. Aanmelding/totstandkoming overeenkomst

1. Vrijblijvend kan er door opdrachtgever digitaal of schriftelijke informatie aangeleverd worden.
2. De opdrachtgever kan zich aanmelden via het aanmeldformulier op de website van Aanzien.
3. In een vrijblijvend oriëntatiegesprek worden wensen en behoeften kenbaar gemaakt.
4. Aanzien verwijst de opdrachtgever naar de beschikkende instantie als een beschikking of indicatie nog niet is toegekend.
5. Gegevens die tijdens de aanmelding en oriëntatie worden verworven, blijven bewaard met als doel het formulieren van een zorgleveringsovereenkomst. Indien er niet wordt overgegaan tot het afsluiten van een zorgleveringsovereenkomst tussen opdrachtgever en Aanzien worden de verworven gegevens vernietigd.
6. Aanzien doet op basis van de intake een aanbod aan de opdrachtgever waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
7. De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever het aanbod van Aanzien aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Aanzien en de opdrachtgever de overeenkomst.
8. De zorgleveringsovereenkomst van Aanzien bevat tenminste (informatie over): persoonsgegevens, gegevens wettelijk vertegenwoordiger, het zorgarrangement en aanvullende services, het zorgplan, privacy, de woning (aanvaarding, gebruik, onderhoud en gebreken, interne verhuizing, oplevering), aanvullende bepalingen (kosten, aansprakelijkheid, klachten en geschillen, nieuwe indicatie/zorgbeschikking, beëindiging en duur overeenkomst), ondertekening van de opdrachtgever en Aanzien.

### 4. Informatie

1. De opdrachtgever heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze over de zorg- en dienstverlening van Aanzien te kunnen maken. Deze informatie omvat tenminste:
  - a. Beknopte uiteenzetting over de zorginstelling en de gang van zaken van het zorgproces;
  - b. Informatie over het overeenkomen en beëindigen van de zorgleveringsovereenkomst;
  - c. Informatie over de intake, verdere zorgverlening en indien van toepassing verblijf;
  - d. Informatie over de cliëntenraad;

- e. Informatie over de klachten- en geschillenregeling;
  - f. Informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris;
  - g. De huisregels;
  - h. Informatie over de kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
  - i. Feitelijke informatie over de zorginstelling, waaronder tenminste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood.
2. Aanzien zorgt er voor dat de opdrachtgever de informatie ontvangt op een voor opdrachtgever geschikte wijze.

## 5. Zorgleveringsovereenkomst

1. Aanzien hanteert een zorgleveringsovereenkomst. Deze bevat (informatie over): persoonsgegevens, gegevens wettelijk vertegenwoordiger, het zorgarrangement en aanvullende services, het zorgplan, privacy, de woning (aanvaarding, gebruik, onderhoud en gebreken, interne verhuizing, oplevering), aanvullende bepalingen (kosten, aansprakelijkheid, klachten en geschillen, nieuwe indicatie/zorgbeschikking, beëindiging en duur overeenkomst), ondertekening van de opdrachtgever en Aanzien.
2. Bij wederzijdse overeenstemming tussen Aanzien en opdrachtgever is het mogelijk de opzegtermijn te verkorten.

## 6. Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de opdrachtgever;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de opdrachtgever of Aanzien, met inachtneming van het onder 6.2 tot en met 6.5 bepaalde.
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.
2. De opdrachtgever mag te allen tijde de zorgleveringsovereenkomst beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand, welke ingaat op het moment van het schriftelijk ontvangen van de opzegging.
3. Aanzien kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Aanzien de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Aanzien geen toelating heeft op grond van de Wtza voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - I. Aanzien neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - II. Aanzien heeft al bij de intake aan de opdrachtgever duidelijk gemaakt welke vormen van zorg zij wel en niet verleent;
    - III. Aanzien spant zich in om voor de opdrachtgever een passend alternatief te vinden.
  - b. als Aanzien de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Aanzien en het zorgkantoor geen

- ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Aanzien zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder I, II en III;
- c. als Aanzien de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Aanzien niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder I, II en III;
  - d. wanneer na crisisopname geen indicatie voor WLZ-zorg wordt verleend;
  - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - I. Aanzien neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - II. De zorgovereenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
    - III. Aanzien heeft de opdrachtgever gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
  - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
    - I. Aanzien heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de opdrachtgever besproken;
    - II. Aanzien heeft de opdrachtgever een passend alternatief aangeboden;
    - III. Aanzien heeft de opdrachtgever gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
    - IV. Aanzien neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
  - g. bij het herhaaldelijk opleggen van sancties en ingeval van meerdere officiële waarschuwing aan cliënt is Aanzien gerechtigd de zorg en het eventueel gekoppelde koppelbeding eenzijdig te beëindigen. Afhankelijk van de mate van ernst en de te waarborgen veiligheid van zowel cliënt als mede cliënten op een zelfde locatie kan deze opzegging per direct.
4. In de situaties genoemd in 6.3 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de opdrachtgever zorg ontvangt van de nieuwe zorgverlener.
  5. In de situatie genoemd in 6.3 onder a tot en met g is Aanzien gerechtigd om de woning na het vertrek van de opdrachtgever te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de opdrachtgever zijn verwijderd binnen een door Aanzien en de opdrachtgever afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de Aanzien vrij hierover te beschikken. Aanzien mag voor het opslaan van de goederen een redelijke vergoeding in rekening brengen.
  6. Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 6.1 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de opdrachtgever en Aanzien, waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:
    - a. aan welke instantie/zorgverlener door de Aanzien informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
    - b. informatie over afspraken die de Aanzien met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.
  7. Na het overlijden van de huurder dienen de in de woonruimte aanwezige goederen door de erfgenamen te worden verwijderd binnen 14 dagen, gerekend vanaf de dag van het overlijden van de cliënt. Indien na deze 14 dagen de in de woonruimte aanwezige goederen niet door de erfgenamen zijn verwijderd, dan is

de verhuurder gerechtigd om de woonruimte van de overleden huurder te ontruimen en de daarin aanwezige goederen op te slaan. De verhuurder geeft de opgeslagen goederen pas af aan de erfgenamen, nadat de aan de ontruiming en de opslag verbonden kosten zijn voldaan.

8. Wanneer de goederen drie maanden na de ontruiming van de woonruimte niet zijn afgehaald, is de verhuurder gerechtigd deze na taxatie door een deskundige in het openbaar volgens plaatselijk gebruik te verkopen dan wel te vernietigen. De opbrengst van de verkoop zal na aftrek van de kosten ter beschikking worden gehouden van de erfgenamen gedurende een termijn van één jaar, na verstrijken waarvan de opbrengst vervalt aan de verhuurder.

## 7.Overeengekomen diensten annuleren en afmelden

1. De opdrachtgever is verplicht tot het afnemen van de overeengekomen diensten.
2. Afmelden en verzetten van de diensten dient minimaal 24 uur op voorhand plaats te vinden. Bij een niet tijdige afmelding is de opdrachtgever het tarief voor de afgesproken tijd verschuldigd. Dit geldt ook in geval van ziekte.
3. Het afmelden en verzetten dient te allen tijde schriftelijk bij de betreffende werknemer van Aanzien waarmee de afspraak gemaakt is te gebeuren.
4. Bij ziekte van de werknemer van Aanzien wordt er altijd, in overleg met de opdrachtgever, gekeken naar mogelijkheden tot vervanging.

## 8.Goed opdrachtgeverschap

1. Opdrachtgever dient zich voorafgaand aan het sluiten van de zorgleveringsovereenkomst en op verzoek van Aanzien ook gedurende die overeenkomst met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs te legitimeren en overlegt gegevens van zijn zorgverzekeraar.
2. Opdrachtgever geeft Aanzien 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, de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de opdrachtgever schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als deze niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De opdrachtgever die bij Aanzien op de wachtlijst staan en gedurende de wachttijd een overeenkomst sluit met een andere zorginstelling, meldt deze dit aan Aanzien zodra deze overeenkomst is gesloten.
4. De opdrachtgever houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van cliënten en medewerkers binnen Aanzien.
5. De opdrachtgever werkt mee aan de instructies en maatregelen van Aanzien gericht op de (brand)veiligheid.
6. De opdrachtgever biedt alle noodzakelijke medewerking om Aanzien in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden en zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.

7. De opdrachtgever moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## 9. Betaling

1. Betaling van de geleverde diensten geschiedt middels declaratie bij gemeente, zorgkantoor, ketenpartner, SVB of bij de opdrachtgever, afhankelijk van de afspraken maandelijks of vierwekelijks.
2. Indien de opdrachtgever betaling verschuldigd is voor de zorg- en dienstverlening, informeert Aanzien over de geldende tarieven.
3. Aanzien is gerechtigd de tarieven voor de zorg- en dienstverlening aan te passen aan, in ieder geval, de loon- en kostenontwikkelingen en wettelijke tarieven.
4. Indien er een woning wordt gehuurd via Aanzien dient het huurbedrag vóór de 1e van de geldende maand voldaan te zijn. Dit geldt ook voor de servicekosten.
5. Bij de ingang van de huur op iedere andere datum dan de 1e van de maand, dient de huur voor die periode vooraf voldaan te zijn.
6. Indien opdrachtgever een woning betreft van Aanzien vanuit een verblijfsindicatie, dient er een facilitaire bijdrage gedaan te worden. Deze dient vóór de 1e van de geldende maand voldaan te zijn.
7. Bij de ingang van het verblijf op een andere datum dan de 1e van de maand, dient de facilitaire bijdrage voor die periode vooraf voldaan te zijn.
8. De opdrachtgever verplicht zich tot het betalen van het volledige tarief van afgesproken bijdragen (huur, facilitaire bijdragen en servicekosten).
9. Betaling middels facturatie dient te geschieden vóór de in de factuur genoemde datum.
10. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de tijdige nakoming van zijn verplichtingen, kan er worden overgegaan tot een betalingsregeling met Aanzien. Op deze regeling dient door zowel opdrachtgever (en indien van toepassing bewindvoerder of budgetbeheerder) en Aanzien akkoord te zijn gegeven.
11. Eveneens kan er overgegaan worden op het inzetten van een incassobureau. Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten recht zijn voor rekening van de opdrachtgever. De buitenrechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Aanzien hogere kosten ter incasso heeft gemaakt dan redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Over deze kosten is de opdrachtgever rente verschuldigd.
12. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 250,-.

13. Betaling vindt steeds plaats zonder verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
14. Al hetgeen opdrachtgever betaalt strekt eerst tot voldoening van de verschuldigde rente en/of (invorderings-)kosten en vervolgens tot voldoening van de openstaande facturen.

## 10. Privacy en gegevensbescherming

1. Voor de in dit artikel bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor zover de in dit artikel bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 tot en met 7:468 BW en de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.
2. Aanzien is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Aanzien neemt alle voorzorgsmaatregelen om de privacy van de opdrachtgever te bewaken.
3. De opdrachtgever verleent toestemming aan Aanzien om zijn/haar persoonsgegevens of die van de persoon die hij/zij vertegenwoordigt, op te nemen en te verwerken in het elektronisch cliëntendossier waar Aanzien mee werkt. Dit elektronisch cliëntendossier is slechts toegankelijk voor de medewerkers van Aanzien.
4. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de Aanzien de gegevens en krijgt de opdrachtgever een kopie op zijn verzoek. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 BW gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van opdrachtgever ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3 Wet Bopz) en Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
5. De persoonsgegevens mogen uitsluitend en voor zover dat nodig is gebruikt worden voor:
  - a. Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
  - b. Het bijhouden van het dossier ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst;
  - c. De financiële afwikkeling en controle;
  - d. Intercollegiale toetsing;
  - e. Intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
  - f. Incidenten- en calamiteitenonderzoek.
6. De door Aanzien vastgelegde zorginhoudelijke gegevens over de opdrachtgever blijven steeds ter beschikking van zowel Aanzien als de opdrachtgever.
7. Aanzien vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de opdrachtgever, tenzij het bewaren van de gegevens van belang is voor iemand anders dan de opdrachtgever zelf, Aanzien, in het kader van haar (verantwoording over de verleende) dienstverlening, of wanneer dit in strijd is met de wet.
8. Aanzien verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de opdrachtgever geen (inzage in) gegevens over de opdrachtgever aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden 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.
9. Aanzien instrueert externe partijen, individuele zorgverleners en andere bewerkers van de persoonsgegevens van de opdrachtgever over hun geheimhoudingsplicht en sluit hiervoor verwerkersovereenkomsten af.

## 11.Kwaliteit van zorg

1. Aanzien levert verantwoorde zorg- en dienstverlening met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld. De zorg- en dienstverlening is van een goed niveau, die tenminste doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de opdrachtgever en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van opdrachtgevers en werknemers.
2. Alle werknemers van Aanzien overleggen bij aannahme een Verklaring Omtrent Gedrag, welke niet ouder is dan 3 maanden en betrekking heeft op de werkzaamheden die zij bij Aanzien gaan uitvoeren. Aanzien zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de Aanzien of in opdracht van de Aanzien zorg verlenen aan de opdrachtgever:
  - 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.
3. Aanzien zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. Aanzien past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de opdrachtgever of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt de zorgaanbieder in het zorgplan vast:
  - a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
  - b. welke maatregelen zijn genomen;
  - c. welke alternatieven zijn overwogen;
  - d. welk effect de vrijheidsbeperving heeft gehad op de opdrachtgever.

## 12.Veiligheid

1. Aanzien draagt zorg voor de veiligheid van infrastructuur en faciliteiten. Deze voldoen aan de geldende eisen.
2. Aanzien treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang, het verblijf en, indien van toepassing, de behandeling van opdrachtgevers. Aanzien zorgt ervoor dat de opdrachtgever op een verantwoorde wijze in de accommodatie kan verblijven en, indien van toepassing, kan worden behandeld.
3. Aanzien maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. Aanzien zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.

5. Aanzien heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en opdrachtgevers duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.
6. In het geval de opdrachtgever te maken heeft met meerdere zorgverleners, zorgt Aanzien voor een goede informatieoverdracht, periodiek overleg over de opdrachtgever, voor duidelijkheid over welke persoon waarvoor verantwoordelijk is en welke persoon het aanspreekpunt voor opdrachtgever is voor welk onderwerp.
7. In het geval zich een incident voordoet, informeert Aanzien de opdrachtgever indien betrokken zo spoedig mogelijk over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
8. Aanzien bewaart geen eigendommen van de opdrachtgever. Aanzien treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de opdrachtgever te voorkomen. Aanzien informeert opdrachtgever over deze maatregelen.

## 13.Gedragscode

1. Aanzien houdt rekening met de individuele wensen van de opdrachtgever, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Aanzien mag hier te allen tijde van afwijken indien de belangen van anderen zich hiertegen verzetten.
2. Aanzien draagt zorg voor voldoende gekwalificeerde medewerkers die de overeenkomst naar beste inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd worden. Hierbij dienen de medewerkers van Aanzien zich te houden aan de binnen Aanzien geldende gedragscode.

## 14.Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

1. Aanzien opereert volgens de wet welk het gebruik verplicht van een meldcode bij vermoedens van:
  - a. Huiselijk geweld, waaronder (ex-)partner geweld, eer gerelateerd geweld en ouderenmishandeling;
  - b. Kindermishandeling;
2. Aanzien hanteert een protocol dat in gang gaat bij het signaleren van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals hierboven beschreven.
3. De opdrachtgever kan dit protocol opvragen bij Aanzien.

## 15.Aansprakelijkheid van Aanzien

1. Iedere aansprakelijkheid van Aanzien wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen

prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. Iedere aansprakelijkheid zal in geen geval meer bedragen dan EURO 25.000,00 (vijfentwintigduizend euro).

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Aanzien aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden;
  - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
3. De hoogte van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel wordt verminderd met:
  - a. de factuurwaarde van de diensten die opdrachtgever terzake wel heeft genoten;
  - b. de reeds aan opdrachtgever verleende crediteringen ter zake van de overeenkomst.
4. De aansprakelijkheid van Aanzien voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EURO 1.250.000,00 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro). Aanzien is verzekerd Interpolis (Postbus 90106, 5000 LA Tilburg) tegen beroepsaansprakelijkheid tot maximaal 2,5 miljoen euro per incident met een maximum van 5 miljoen euro per jaar.
5. Aansprakelijkheid van Aanzien voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste besparingen, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Aanzien voorgeschreven zaken of materialen van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Aanzien voorgeschreven toeleveranciers, door opdrachtgever onjuiste of onvolledige aan Aanzien aangeleverde gegevens en alle andere vormen van schade dan genoemd in de vorige artikelliden, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
6. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Aanzien.
7. De aansprakelijkheid van Aanzien B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever haar onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Aanzien ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat zij in staat is adequaat te reageren.
8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Aanzien zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 15b. Aansprakelijkheid van de opdrachtgever

1. In geval van materiële schade die met opzet of in geval van bewuste roekeloosheid zijn veroorzaakt door de opdrachtgever, is de opdrachtgever aansprakelijk voor de gemaakte kosten. Aanzien berekent de kosten door naar de opdrachtgever, middels een schadevergoeding.
2. Wanneer de opdrachtgever herhaaldelijk moedwillig, met opzet of in geval van bewuste roekeloosheid schade heeft aangebracht aan Aanzien, dan staat hier een boete op van € 150,00 euro die aan Aanzien betaald moet worden naast de schadevergoeding.

## 16.Toepasselijk recht, klachten- en geschillenregeling

1. De rechtsverhouding waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn wordt beheerst door het Nederlands recht. Als bevoegde rechter is de Rechtbank Midden-Nederland in eerste instantie bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Aanzien en de opdrachtgever.
2. Aanzien hanteert een klachtenregeling, ondergebracht bij Quasir, expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn. De klachten- en geschillenregeling, alsook het klachtenreglement zijn terug te vinden op de website van Aanzien.