



**KOMEE**  
Leveringsvoorwaarden

Januari 2021, Amsterdam

## Inhoudsopgave

Artikel 1 Algemeen .....	3
Artikel 2 Informatie .....	3
Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst .....	4
Artikel 4 Ondersteuningsplan .....	4
Artikel 5 Privacy .....	6
Artikel 6 Kwaliteit en veiligheid .....	7
Artikel 7 Hulpverlening op afstand.....	8
Artikel 8 Verplichtingen van de Opdrachtgever .....	8
Artikel 9 Betaling .....	9
Artikel 10 Vervolgindicatie .....	9
Artikel 11 Beëindiging van de overeenkomst .....	11
Artikel 12 Aansprakelijkheid .....	12
Artikel 13 Overmacht.....	13
Artikel 14 Klachten en geschillen .....	13
Artikel 15 Toepasselijk recht .....	14
Artikel 16 Slotbepaling .....	14

## Artikel 1 Algemeen

### 1.1 Definities

- 1.1.1 Onder **KoMee** wordt in deze Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden verstaan: **KoMee b.v.**, gevestigd te **Ede**. **KoMee b.v.** is een rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en Wet langdurige zorg (Wlz) via PGB.
- 1.1.2 Onder **Opdrachtgever** wordt verstaan: de natuurlijke persoon die van de diensten van KoMee gebruik wenst te maken of gebruik maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met KoMee wenst te sluiten of sluit.
- 1.1.3 Onder **Vertegenwoordiger** wordt verstaan: de wettelijke vertegenwoordiger van de Opdrachtgever of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de opdrachtgever persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- 1.1.4 Onder **KoMee** wordt verstaan: de rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en Wet langdurige zorg (Wlz) via PGB.
- 1.1.5 Onder **Indicatiebesluit** wordt verstaan: het besluit van een indicatieorgaan 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 Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) of Wet langdurige zorg (Wlz) via PGB.
- 1.1.6 **Incident**: Lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld tegenover een jeugdige of een ouder, door iemand die werkzaam is voor de jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling, of door iemand die werkzaam is voor een rechtspersoon die in opdracht van de aanbieder of gecertificeerde instelling jeugdhulp verleent of door een andere jeugdige of ouder met wie de jeugdige of ouder gedurende het etmaal of een dagdeel bij de aanbieder verblijft.
- 1.1.7 **Calamiteit**: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor, of de dood van een individu heeft geleid.

## Artikel 2 Informatie

### 2.1 Keuze-informatie

- 2.1.1 KoMee zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de Opdrachtgever mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- 2.1.2 KoMee zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

### 2.2 De intake

- 2.2.1 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt KoMee de Opdrachtgever schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
- de vormen van hulp die KoMee kan bieden,
  - de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door KoMee te laten doen en de gevolgen daarvan;

- c. de procedure rond het opstellen van een ondersteuningsplan;
  - d. de hulp en/of diensten die de Opdrachtgever al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die hulp en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - e. de mate waarin KoMee gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - o. de klachtenregeling;
  - p. deze algemene voorwaarden;
  - q. indien van toepassing de instructies voor eventuele hulpverlening op afstand;
  - r. het privacy beleid;
- 2.2.2 Tijdens het intakegesprek gaat KoMee na of de Opdrachtgever de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de Opdrachtgever aan KoMee zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
- 2.2.3 Als de Opdrachtgever ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
- 2.2.4 De Opdrachtgever informeert KoMee meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

### **Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst**

- 3.1 Totstandkoming overeenkomst
- 3.1.1 KoMee doet op basis van de intake een aanbod aan de Opdrachtgever waarin de te leveren hulpverlening en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
- 3.1.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer de Opdrachtgever het aanbod van KoMee aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen KoMee en de Opdrachtgever de overeenkomst.
- 3.1.3 De overeenkomst bevat in ieder geval:
- a. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg; bepaling dat het op te stellen ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - b. beschrijving van de diensten waar de Opdrachtgever gebruik van wil maken met eventueel een specificatie van de kosten die voor rekening van de opdrachtgever komen;
  - d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de Opdrachtgever komt en een specificatie van de kosten;
  - e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de Opdrachtgever voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contrasteren van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
  - f. een kopie van deze Algemene Voorwaarden of een verwijzing waar de cliënt deze kan inzien/opvragen.

### **Artikel 4 Ondersteuningsplan**

- 4.1 Totstandkoming van het ondersteuningsplan
- 4.1.1 KoMee stelt in samenspraak met de Opdrachtgever een ondersteuningsplan op. KoMee biedt de Opdrachtgever begeleiding aan bij het overleg over het ondersteuningsplan.

- 4.1.2 Uiterlijk zes weken na aanvang van de hulpverlening legt KoMee het overeenkomstig lid 1 opgestelde ondersteuningsplan ter instemming voor aan de opdrachtgever.
- 4.1.3 Het ondersteuningsplan wordt van kracht na instemming van de Opdrachtgever. KoMee en de Opdrachtgever ondertekenen het ondersteuningsplan. Het ondertekende ondersteuningsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de Opdrachtgever.
  
- 4.2 Doel en inhoud van het ondersteuningsplan
  - 4.2.1 Het ondersteuningsplan heeft tot doel de interventies en hulpverlening in kaart te brengen en sluit zoveel mogelijk aan bij persoonlijke wensen en mogelijkheden van de Opdrachtgever. In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken KoMee en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken.
  - 4.2.2 Het ondersteuningsplan beschrijft de hulpvraag van de Opdrachtgever en de met de Opdrachtgever afgesproken vormen van hulpverlening
  - 4.2.3 In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
    - a. welke hulpverlener de het ondersteuningsplan uitvoert en op welke momenten of met welke regelmaat;
    - b. wie binnen de organisatie van KoMee het vaste aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever;
    - c. welke familieleden van de Opdrachtgever of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de hulpverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
    - d. de momenten van evaluatie van het ondersteuningsplan.
  
- 4.3 Naleving van het ondersteuningsplan
  - 4.3.1 KoMee voert de zorg uit volgens de afspraken in het ondersteuningsplan.
  - 4.3.2 Als KoMee afgesproken zorg niet conform het ondersteuningsplan kan verlenen, stelt KoMee de Opdrachtgever daarvan meteen in kennis. Als de Opdrachtgever afgesproken zorg niet conform het ondersteuningsplan kan ontvangen, stelt de Opdrachtgever KoMee daarvan meteen in kennis.
  - 4.3.3 Het ondersteuningsplan wordt minimaal een keer per kwartaal in samenspraak met de Opdrachtgever geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De Opdrachtgever kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen drie maanden na instemming van de Opdrachtgever met het ondersteuningsplan, of zoveel eerder als nodig is.
  - 4.3.4 Indien tussentijds afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk is, is toestemming van de Opdrachtgever vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het ondersteuningsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Opdrachtgever te voorkomen.
  - 4.3.5 KoMee instrueert individuele hulpverleners over de rechten van de Opdrachtgever ten aanzien van zijn ondersteuningsplan.
  - 4.3.6 Als KoMee afgesproken zorg niet verleent, biedt KoMee de Opdrachtgever – zonder dat de Opdrachtgever hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.
  - 4.3.7 Als de Opdrachtgever voor een bepaalde periode of bepaald moment geen diensten wenst te ontvangen, meldt de Opdrachtgever dit uiterlijk 48 uur van te voren aan KoMee. Doet hij dit niet, dan kan KoMee kosten in rekening brengen aan de

Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever 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 zorg.

## Artikel 5 Privacy

### 5.1 Algemeen

5.1.1 Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG, de Jeugdwet en bijbehorende wet- en regelgeving.

5.1.2 KoMee beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte privacybeleid. Het privacybeleid is gepubliceerd op de website van KoMee.

### 5.2 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

5.2.1 KoMee moet toestemming krijgen van de Opdrachtgever:

- a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de Opdrachtgever als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de Opdrachtgever;
- b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

5.2.2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 5.2.1 sub a wordt niet verstaan:

- a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
- b. de vertegenwoordiger.

5.2.3 Indien KoMee een stagiaire bij de hulpverlening wil betrekken, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de Opdrachtgever.

### 5.3 Bewaren van gegevens

5.3.1 Het cliëntendossier bestaat uit de ondersteuningsovereenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens die nodig zijn ten behoeve van de uitvoering van de zorg.

5.3.2 De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een kopie, behoudens de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of (ouderen)mishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

5.3.3 Voor het verstrekken van een kopie vraagt KoMee een vergoeding. Deze vergoeding is conform de bedragen genoemd in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wbp.

5.3.4 De cliënt mag KoMee vragen om gegevens uit het dossier te corrigeren.

5.3.3 KoMee bewaart het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van de aanbieder op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.

5.3.5 KoMee vernietigt het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat het bewaren van het dossier van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de verzoeker alsmede voor zover het bepaald is bij of krachtens de Wmo 2015 zich tegen vernietiging verzet.

## Artikel 6 Kwaliteit en veiligheid

### 6.1 Zorg

- 6.1.1 KoMee levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en Opdrachtgevers en in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgesteld.
- 6.1.2 KoMee zorgt ervoor dat alle hulpverleners die binnen de organisatie van KoMee of in opdracht van KoMee zorg verlenen aan de Opdrachtgever:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de hulpverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet KoMee motiveren en aan de Opdrachtgever uitleggen. KoMee maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Opdrachtgever in het ondersteuningsplan.
- 6.1.3 KoMee zorgt voor continuïteit van de zorg.

### 6.2 Veiligheid

- 6.2.1 KoMee maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

### 6.3 Afstemming (één Opdrachtgever – meer zorgverleners)

- 6.3.1 Binnen de organisatie van KoMee
  - a. Als een Opdrachtgever te maken heeft met twee of meer hulpverleners die binnen de organisatie van KoMee of in opdracht van KoMee werken, zorgt KoMee dat alle betrokken hulpverleners:
    - 1. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de Opdrachtgever;
    - 2. de Opdrachtgever tijdig door verwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde hulpverlener valt, of op verzoek van de Opdrachtgever;
    - 3. met elkaar periodiek overleggen over de Opdrachtgever;
    - 4. bij overdracht van de Opdrachtgever aan een andere zorgverlener alle relevante gegevens doorgeven en de Opdrachtgever daarover informeren.
- 6.3.2 KoMee zorgt ervoor dat voor de Opdrachtgever te allen tijde duidelijk is:
  - 1. wie de aangewezen hulpverlener is;
  - 2. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de Opdrachtgever, diens vertegenwoordiger en familieleden.
- 6.3.3 Binnen en buiten de organisatie van KoMee
  - a. Als een Opdrachtgever te maken heeft met twee of meer hulpverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van KoMee of in opdracht van KoMee werkt, zorgt KoMee ervoor dat:
    - 1. de taken en verantwoordelijkheden rond de hulpverlening aan de Opdrachtgever tussen de betrokken hulpverleners zijn verdeeld;
    - 2. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken hulpverleners met toestemming van de Opdrachtgever plaatsvindt waarbij de ervaringen van de Opdrachtgever worden meegenomen.

### 6.4 Calamiteiten en Incidenten

- 6.4.1 Als calamiteiten of (geweld)incidenten een directe inzet van spoeddiensten vragen (politie, brandweer, ambulance) wordt direct 112 gebeld.



- 6.4.2 KoMee is vanuit de wet verplicht om calamiteiten en (geweld)incidenten te registreren en te melden bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de toezichthouder en de verwijzer (indicatieorgaan). Het melden van geweld en calamiteiten is verplicht volgens artikel 4.1.8 van de Jeugdwet en artikel 4.2.5. van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015).
- 6.4.3 De wet geeft aan dat de aanbieder “onverwijld” moet melden. Volgens de [Leidraad Meldingen Jeugd](#) is dit binnen 3 werkdagen. KoMee kan bij twijfel ook eerst zelf onderzoeken. KoMee heeft daar volgens de Leidraad Meldingen Jeugd maximaal 6 weken de tijd voor.
- 6.4.4 Indien KoMee tijdens dit onderzoek ontdekt dat het gaat om geweld dat verplicht moet worden gemeld, dan zal deze dit binnen 3 werkdagen na conclusie aan de inspectie melden.
- 6.4.5 Indien KoMee na onderzoek nog steeds niet zeker weet of u het geweld verplicht gemeld moet worden, dan wordt er advies ingewonnen bij de inspectie.
- 6.4.5 KoMee heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Bij het overwegen van een melding zijn twee vragen doorslaggevend. Acht KoMee het noodzakelijk om te melden bij Veilig Thuis of is zelf hulp bieden of organiseren ook (in voldoende mate) mogelijk? Bij grote twijfel kan een situatie anoniem voorgelegd worden aan veilig thuis, vooraleer wordt besloten om te melden.
- 6.4.6 KoMee registreert en onderzoekt alle incidenten en calamiteiten waarin lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld wordt gebruikt tegenover de medewerkers, onderaannemers en/of vrijwilligers van KoMee. Indien de gebeurtenis leidt tot (ernstig) schadelijk gevolg voor, of de dood van een individu, dan wordt hier altijd aangifte van gedaan bij de politie.

## **Artikel 7 Hulpverlening op afstand**

### 7.1 Hulpverlening op afstand

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

## **Artikel 8 Verplichtingen van de Opdrachtgever**



- 8.1 Elke Opdrachtgever legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van KoMee met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 8.2 De Opdrachtgever geeft KoMee, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
- 8.3 De Opdrachtgever onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de hulpverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van KoMee en vrijwilligers.
- 8.4 De Opdrachtgever verleent alle noodzakelijke medewerking om KoMee in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 8.5 De Opdrachtgever moet hulpverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van KoMee de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
- 8.6 Zodra de Opdrachtgever zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij KoMee daarover.
- 8.7 De Opdrachtgever moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## **Artikel 9 Betaling**

- 9.1 De Opdrachtgever is KoMee de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Jeugdwet, de WMO of de Wlz rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
- 9.2 Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt KoMee een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Opdrachtgever.
- 9.3 KoMee stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 9.4 Na het verstrijken van de tweede betalingstermijn is KoMee gerechtigd administratiekosten, buitengerechtelijke incassokosten en rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.
  1. De in lid 9.1.4 bedoelde administratiekosten bedragen € 30,00;
  2. De in lid 9.1.4 bedoelde buitengerechtelijke kosten bedragen die kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, welke KoMee moet maken om haar vordering te innen. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 35,00.

## **Artikel 10 Vervolgindicatie**

- 10.1 Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft KoMee een gesprek met de Opdrachtgever met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolginidicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
- 10.2 Tijdens dit gesprek

- a. legt KoMee uit waarom het noodzakelijk is dat de Opdrachtgever tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt KoMee de Opdrachtgever de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door KoMee te laten doen en wijst hij de Opdrachtgever op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft KoMee gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de Opdrachtgever. KoMee maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de Opdrachtgever.
- 10.3 Als de Opdrachtgever zelf de vervolgingindicatie aanvraagt, herinnert KoMee de Opdrachtgever uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de Opdrachtgever de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is KoMee niet verplicht tot herinnering van de Opdrachtgever aan de termijnen. In dat geval moet de Opdrachtgever uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De Opdrachtgever verstrekt KoMee een kopie van de aanvraag.
- 10.4 Als de Opdrachtgever de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan KoMee achteraf kosten in rekening brengen aan de Opdrachtgever. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
- 10.5 Als KoMee de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient zij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de Opdrachtgever ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient zij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. KoMee verstrekt een kopie van de aanvraag aan de Opdrachtgever.
- 10.6 Als KoMee constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft KoMee een gesprek met de Opdrachtgever met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie.
- 10.7 KoMee stelt de Opdrachtgever uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van maximaal twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

### 10.3 Spoedzorg

#### 10.3.1 KoMee kan de spoedzorg zelf leveren

- a. Als de zorgbehoefte van de Opdrachtgever plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt KoMee dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als KoMee verwacht dat de Opdrachtgever de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de Opdrachtgever geeft KoMee een toelichting op de spoedprocedure.

#### 10.3.2 KoMee kan de spoedzorg niet zelf leveren

Als de zorgbehoefte van de Opdrachtgever plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en KoMee die zorg niet kan leveren, meldt KoMee dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als KoMee verwacht dat de Opdrachtgever de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. Tegelijkertijd meldt KoMee dit aan

het zorgkantoor of gemeente met het verzoek de Opdrachtgever met spoed aan te melden bij een andere zorgaanbieder.

## **Artikel 11 Beëindiging van de overeenkomst**

11.1 De overeenkomst eindigt:

11.1.1 door overlijden van de Opdrachtgever;

11.1.2 bij wederzijds goedvinden;

11.1.3 na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Opdrachtgever of KoMee, met inachtneming van de artikelen 11.2 en 11.3;

11.1.4 van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;

11.1.5 in geval van ontbinding door de rechter.

11.2 Opzegging algemeen

11.2.1 De Opdrachtgever kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van acht weken.

11.2.2 KoMee kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 11.3 bepaalde.

11.3 Opzegging door KoMee

11.3.1 KoMee kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als KoMee de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat KoMee geen toelating heeft op grond van de Wtzi/Jeugdwet voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1. KoMee neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
2. KoMee heeft al bij de intake aan de Opdrachtgever duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
3. KoMee spant zich in om voor de Opdrachtgever een passend alternatief te vinden.

b. als KoMee de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen KoMee en gemeente geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat KoMee zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1, 2 en 3.

c. als KoMee de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat KoMee niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1, 2 en 3;

d. wanneer de indicatie van de Opdrachtgever eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;

e. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1. KoMee neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. KoMee heeft al bij de intake aan de Opdrachtgever duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;

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

1. KoMee heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Opdrachtgever besproken;
2. KoMee heeft de Opdrachtgever een passend alternatief aangeboden;

3. KoMee heeft de Opdrachtgever gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  4. KoMee neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- g. KoMee is gerechtigd met onmiddellijke ingang de zorg op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van KoMee:
1. de Opdrachtgever niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze Algemene Voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
  2. de Opdrachtgever (of zijn gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie;
  3. de werkplek niet voldoet aan de in de Arbeidsomstandighedenwet gestelde eisen;
  4. er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de medewerkers van KoMee redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren;
  5. aan Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend;
  6. het faillissement van Opdrachtgever wordt uitgesproken, of anderszins een bewindvoerder voor Opdrachtgever wordt aangesteld;
  7. de Opdrachtgever wordt opgenomen in een ziekenhuis.

#### 11.4 Informatie

11.4.1 Bij beëindiging van de overeenkomst vindt een gesprek plaats tussen de Opdrachtgever en hulpverlener. Dit gesprek omvat in ieder geval:

1. aan welke instantie/zorgverlener door KoMee informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
2. informatie over afspraken die KoMee met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

- 12.1 KoMee is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade die door een leerling en/of stagiair is veroorzaakt, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van KoMee wordt gedekt.
- 12.2 Kleine schades tot € 50,00 als gevolg van onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de zorg zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 12.3 Opdrachtgever is gehouden KoMee schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen KoMee instellen ter zake van schade ontstaan door de verleende zorg.
- 12.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van KoMee aan personeel van KoMee volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt KoMee geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.
- 12.5 Het is Opdrachtgever alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met hulpverlener te verplaatsen in een motorvoertuig indien ongeacht wie het voertuig bestuurt:

- a. De bestuurder een geldig rijbewijs heeft.
  - b. Het motorvoertuig verzekerd is.
  - c. Het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft.
  - d. In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claimkorting, komt deze te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever.
- 12.6 Wanneer schade is ontstaan, dient die zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Voor vergoeding dient Opdrachtgever de schade schriftelijk met insluiting van de originele factuur te bevestigen binnen tien dagen na beëindiging van de zorg. Voor alle schades geldt een eigen risico van € 50,00 voor Opdrachtgever. De schade dient te allen tijde te kunnen worden vastgesteld door een expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar van KoMee. De aansprakelijkheid van KoMee voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering.

### **Artikel 13 Overmacht**

- 13.1 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: gebrek aan personeel, werkstaking, bedrijfsbezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat KoMee door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
- 13.2 Onder overmacht genoemd in artikel 13.1 wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan KoMee toe te rekenen omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van KoMee geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst door KoMee redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd.
- 13.3 Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht, ontslaan KoMee van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schade of interesse kan doen gelden.
- 13.4 In geval van langer durende overmacht zal KoMee daarvan onverwijld mededeling doen aan de Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, onder de verplichting KoMee het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

### **Artikel 14 Klachten en geschillen**

- 14.1 Klachtenregeling
- 14.1.1 KoMee 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. De klachtenregeling is gepubliceerd op de website van KoMee.
- 14.1.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij KoMee, nadat de Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.

14.1.3 Bij KoMee volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

#### 14.2 Klachtencommissie

14.2.1 KoMee is aangesloten bij een door het ministerie van VWS erkende klachtencommissie.

14.2.2 KoMee is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat KoMee is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid redelijkerwijs voor haar kenbaar behoorde te zijn.

### **Artikel 15 Toepasselijk recht**

Op alle door KoMee gesloten overeenkomsten c.q. verrichte handelingen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 16 Slotbepaling**

In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij KoMee.

Aldus vastgesteld te Amsterdam door het bestuur van KoMee.