

## Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

<b>Amare</b>	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Amare Zorgcoaching B.V., tevens handelend onder de naam Amare begeleiding & zorg op maat. Amare biedt begeleiding en zorg aan cliënten met een zorgvraag. De aangeboden zorg wordt gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (WLZ), Jeugdwet, Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit kan ook in combinatie zijn met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten. Amare is statutair gevestigd te Drunen (gemeente Heusden) en houdt kantoor aan de Bosscheweg 67 - 9, 515BB te Drunen. Zij is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17168061.
<b>Voorwaarden</b>	De onderhavige algemene voorwaarden.
<b>U</b>	De natuurlijke persoon waar de zorg en/of de diensten aan wordt verleend in het kader van de met Amare gesloten overeenkomst.
<b>Vertegenwoordiger</b>	Uw wettelijke vertegenwoordiger, bijvoorbeeld een van de ouders, een voogd, mentor, bewindvoerder of curator, dan wel een natuurlijke persoon die door u persoonlijk is gemachtigd om namens u op te treden.
<b>Beschikking</b>	Het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd dat u in aanmerking komt voor een zorgaanpraak. Het besluit bevat in ieder geval de aard, de inhoud en de omvang van de te verlenen zorg. De beschikking wordt ook aangeduid als Maatwerkvoorziening.
<b>Opdracht</b>	U geeft aan Amare de opdracht de in de beschikking weergegeven zorg en/of diensten aan u te leveren. U bent de opdrachtgever en Amare is de opdrachtnemer. Na aanvaarding van die opdracht door Amare ontstaat een overeenkomst. Partijen maken samen afspraken over de te verlenen zorg en diensten. Een aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverplichting van Amare, niet tot een resultaatsverplichting.
<b>Overeenkomst</b>	Alle in het kader van de opdracht gemaakte afspraken tussen u en Amare worden vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst, meestal "Zorgovereenkomst met een zorginstelling" genaamd. De afspraken omvatten in ieder geval de aard van de werkzaamheden, de voorwaarden waaronder deze werkzaamheden plaatsvinden en de vergoedingen. Deze overeenkomst dient als basis voor de door Amare uit te voeren opdracht.
<b>Tarief/Tarieven</b>	De vergoeding per gewerkt uur voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van de overeengekomen zorg of diensten.
<b>Zorgverlener</b>	De medewerker van Amare die de opdracht uitvoert en in dat kader de zorg verleent.
<b>Activiteit</b>	Het in georganiseerd verband doen verrichten van passende bezigheden met als doel u onder begeleiding een zinvolle tijdpassering aan te bieden. Dit kan bestaan uit dagbesteding, weekend- en/of vakantieopvang.
<b>Website</b>	Te raadplegen via <a href="http://www.amarezorg.nl">www.amarezorg.nl</a>
<b>PGB</b>	Het Persoonsgebonden Budget.
<b>Zorg in natura (ZIN)</b>	De zorg welke volgens de wet rechtstreeks via een individuele zorgvrager wordt vergoed.
<b>Geneeskundige handelingen</b>	Alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van advies, die rechtstreeks betrekking hebben op u en als doel hebben u van een ziekte te genezen, u voor het ontstaan daarvan te behoeden of uw gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander als bedoeld in art. 446, lid 2, Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
<b>AVG</b>	Algemene Verordening Gegevensbescherming. Europese regelgeving die op 28 mei 2018 in werking is getreden en die bescherming van uw persoonsgegevens beoogt. De Engelse benaming is GDPR (General Data Protection Regulation).
<b>Persoonsgegevens</b>	Alle gegevens die direct dan wel indirect naar u als persoon kunnen leiden. Naast uw naam, geboortedatum, burgerservicenummer, adres en woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres, kunnen dat ook gegevens over uw gezondheid zijn. Amare zal alleen de persoonsgegevens aan u vragen die noodzakelijk zijn voor een optimale dienstverlening.
<b>Burgerservicenummer (BSN)</b>	Het als zodanig overeenkomstig de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer aan een natuurlijke persoon toegekend nummer.
<b>FG</b>	Functionaris Gegevensbescherming. Dit is een medewerker van Amare, die toezicht houdt op de toepassing en naleving van de AVG.
<b>Zorginformatiesysteem</b>	Het elektronisch systeem van Amare waarin zij uw dossier inclusief uw persoonsgegevens administreert en verwerkt.
<b>Uitwisselingsstelsel</b>	Het systeem waarmee zorgaanbieders op elektronische wijze dossiers, gedeelten van dossiers of gegevens uit dossiers voor andere zorgaanbieders raadpleegbaar kunnen maken, waaronder niet begrepen het zorginformatiesysteem van Amare zelf.

## Artikel 2. Algemeen

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen u en Amare met betrekking tot het leveren van zorg en/of diensten en/of het verrichten van geneeskundige handelingen.
- Amare overhandigt u en/of uw vertegenwoordiger de voorwaarden voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst. Op uw verzoek licht Amare de voorwaarden mondeling nader toe. Deze voorwaarden zijn eveneens te raadplegen via de website van Amare.
- Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze afwijkingen schriftelijk zijn vastgelegd in de overeenkomst of in een latere verklaring.
- Wanneer in de Overeenkomst geneeskundige handelingen zijn overeengekomen, zijn de artikelen 7:446–468 Burgerlijk Wetboek (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, hierna: Wgbo) onverkort van toepassing.
- Amare behoudt zich het recht voor de voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van de eerder met u gesloten overeenkomst, wanneer u of uw vertegenwoordiger binnen een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de gewijzigde voorwaarden uw bezwaren niet schriftelijk aan Amare kenbaar heeft gemaakt. Bekendmaking geschiedt via de website en tevens via e-mail of brief.
- Indien u of uw vertegenwoordiger bezwaar heeft gemaakt tegen een voor uw situatie nadelige wijziging in de voorwaarden, kan Amare besluiten de betreffende bepaling niet van toepassing te verklaren.

## Artikel 3. Intake

- Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kan er een intakegesprek plaatsvinden. Hierbij verstrekt u dan wel uw vertegenwoordiger aan Amare alle benodigde informatie, waaronder ook de relevante medische informatie. Amare zal alleen om de persoonsgegevens vragen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Op de verkregen informatie is de AVG onverkort van toepassing. Deze informatie wordt toegevoegd aan het zorgdossier.
- Wanneer de overeenkomst betrekking heeft op het leveren van zorg als bedoeld in artikel 1, sub b van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (hierna: Wabvpz), dan is Amare verplicht uw burgerservicenummer te registreren. Het nummer moet onder meer worden gebruikt wanneer Amare uw gegevens uitwisselt met andere zorgverleners, verzekeraars of indicatieorganen.
- Tijdens of zo spoedig mogelijk na het gesprek maakt u aan Amare uw keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
- Indien u beschikt over een beschikking / indicatie verstrekt u bij de intake een afschrift van de beschikking, ook die van een evt. PGB.

5. Indien u ten tijde van de ondertekening van de overeenkomst nog niet beschikt over een geldige beschikking, verklaart u of uw vertegenwoordiger middels ondertekening van de overeenkomst dat ten tijde van de ondertekening een indicatiestelling / beschikking is aangevraagd.

#### Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst

1. De opdracht is niet eerder door Amare aanvaard, dan na ondertekening door beide partijen van de overeenkomst, behoudens wanneer de uitvoering van de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden feitelijk zijn aangevangen.
2. Amare kan niet worden verplicht de opdracht uit te voeren, voordat de overeenkomst door beide partijen is ondertekend.
3. In het geval de uit de opdracht voortvloeiende feitelijke werkzaamheden voor de ondertekening van de overeenkomst zijn opgestart, wordt ervan uitgegaan dat de overeenkomst is ingegaan op de datum van aanvang van die feitelijke werkzaamheden.
4. Wanneer de overeenkomst is ondertekend, zal deze door Amare worden verwerkt in haar administratie en haar zorginformatiesysteem. Middels ondertekening van de overeenkomst verleent u dan wel uw vertegenwoordiger uitdrukkelijk toestemming aan Amare voor het gebruik en de verwerking van uw persoonsgegevens. Op de verwerking van de persoonsgegevens zijn de AVG en de Wabvpz onverkort van toepassing.

#### Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Amare zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goede zorgverlening uitvoeren en met inachtneming van de meest recente stand van de wetenschap, de geldende gedrags- en beroepsregels en andere toepasselijke regelgeving, zoals de Wgbo, AVG, WTZI, Governancecode, WkkGZ, WLZ, WMO, Wabvpz, Jeugdwet en ZVW.
2. Amare heeft het recht de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door onderaannemers, hulppersonen en derden. Laatstgenoemde personen zijn net als de medewerkers van Amare verplicht zich te houden aan de bepalingen uit de AVG.
3. In het geval de zorgverlener van Amare werkzaamheden dient te verrichten in uw privéwoning, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld aan de woning en/of de inrichting ervan (bijvoorbeeld om te zorgen dat het gebruik van til- en andere hulpmiddelen mogelijk is). Tevens dient er in de woning sprake te zijn van een rookvrije werkruimte.

#### Artikel 6. Wijziging van de Overeenkomst

1. Amare en u zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de overeenkomst, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
  - U op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling;
  - Amare geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar, en/of Gemeente dan wel van u, voor in het kader van de overeenkomst uit te voeren werkzaamheden;
  - de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening zich zodanig ontwikkelt dat de afgesproken zorg niet meer toereikend is. De gewijzigde (zorg)vraag kan tot gevolg hebben dat de noodzakelijke zorg buiten de reikwijdte van de overeenkomst valt.
  - indien u een beroep doet op uw recht uw persoonsgegevens te wijzigen of te laten verwijderen, dan wel het gebruik ervan door Amare wenst te beperken of te stoppen. Uitoefening van een dergelijk recht kan tot gevolg hebben dat Amare de overeenkomst niet meer naar behoren kan nakomen.
2. Indien u aanvullende zorg, dienstverlening of geneeskundige handelingen wenst te ontvangen die niet onder de aan u toegewezen Zorg in Natura of de beschikking valt, zullen de kosten daarvan rechtstreeks bij u in rekening worden gebracht. Teneinde de hier bedoelde aanvullende werkzaamheden aan u te kunnen leveren, zal Amare vooraf een aparte schriftelijke overeenkomst met u aangaan.

#### Artikel 7. Beschikking

1. In het geval dat u zorg inkoop via Zorg in natura of via een PGB, dient u een geldige beschikking te kunnen overleggen.
2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Amare naar eigen inzicht geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van die beschikking, vraagt u op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Amare binnen vijf (5) werkdagen een nieuwe beschikking aan bij uw Gemeente of ander relevant indicatieorgaan.

#### Artikel 8. Zorgdossier

1. Ten behoeve van u wordt in het zorginformatiesysteem een zorgdossier aangelegd. Alleen de medewerkers van Amare en door Amare ingeschakelde derden die zijn belast met de aan u te verlenen zorg hebben inzage in uw dossier.
2. Amare zal gegevens uit uw dossier alleen beschikbaar stellen via een elektronisch uitwisselingssysteem, wanneer u daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven. Indien uitwisseling van gegevens noodzakelijk is, zal Amare u informeren over uw rechten, de wijze waarop u uw rechten kunt uitoefenen en over de werking van het uitwisselingssysteem. In geval van wijzigingen zal Amare u daarover informeren en u ook wijzen op de mogelijkheid om de eerder gegeven toestemming aan te passen of in te trekken.
3. In geval van geneeskundige handelingen is Amare verplicht van iedere handeling in ieder geval aan te tekenen welke handeling is verricht, op welke datum en door wie, alsmede gegevens omtrent uw gezondheid op dat moment en overige gegevens die van belang kunnen zijn voor een goede hulpverlening.
4. U heeft te allen tijde de vrijheid (een deel van) de overeengekomen geneeskundige handeling(en) te weigeren. Indien u voor een dergelijke handeling geen toestemming aan de zorgverlener heeft gegeven en hij/zij de handeling daardoor niet heeft kunnen verrichten, is Amare gehouden die weigering in het zorgdossier aan te tekenen.
5. U heeft recht op inzage en afschrift van uw zorgdossier, alsmede de gegevens die Amare via het elektronisch uitwisselingssysteem beschikbaar heeft gesteld. U mag daarbij tevens verzoeken om een overzicht van wie bepaalde informatie via het uitwisselingssysteem beschikbaar heeft gesteld en op welke datum, en wie die informatie heeft ingezien of opgevraagd en op welke datum ('logging'). Op uw verzoek kan de inzage of het afschrift op elektronische wijze geschieden. Bij inzage of afschrift kunnen uit privacyoverwegingen gegevens van derden onleesbaar zijn gemaakt. Op het recht van inzage en afschrift zijn tevens de bepalingen uit de AVG en de Wabvpz van toepassing. Wanneer u Amare om een (fysiek dan wel elektronisch) afschrift van het dossier verzoekt, dan wel verzoekt om uw gegevens aan een derde over te dragen, zal Amare daar binnen een redelijke termijn voor zorgdragen. Een verzoek als in de voorgaande zin bedoeld dient schriftelijk te worden gedaan en door uzelf dan wel uw vertegenwoordiger ondertekend te zijn. Elektronische inzage en elektronische afschriften worden door Amare kosteloos verschaft.
6. Zonder uw schriftelijke toestemming hebben derden geen recht op inzage en afschrift van het dossier. Een uitzondering geldt voor de vertegenwoordiger (indien van toepassing) of wanneer Amare daartoe verplicht wordt op grond van een wettelijk voorschrift of een gerechtelijke uitspraak.
7. Op grond van de wet is Amare verplicht om na afloop van de overeenkomst het zorgdossier te bewaren voor een termijn van 20 jaar. Amare is op grond van de AVG verplicht uw persoonsgegevens te wissen direct na afloop van deze termijn.
8. Het dossier blijft te allen tijde eigendom van Amare.

9. Amare is als zorginstelling verplicht gegevens over de ingezette behandeling te verstrekken aan Stichting Benchmark GGZ (SBG), met als doel de kwaliteit van de door haar geleverde zorg en behandelingen continu te verbeteren. Amare is in dat kader verplicht SBG te informeren over de uitkomsten van door haar verrichte handelingen, die vervolgens samengevoegd en geanonimiseerd, door SBG vergeleken worden met die van andere zorgaanbieders. Zo kunnen zorgaanbieders van elkaar leren. U verleent toestemming aan Amare om gegevens over uw behandeling geanonimiseerd aan SBG aan te leveren. De gegevens worden in zodanige vorm aan SBG verstrekt dat zij redelijkerwijs niet tot individuele natuurlijke personen zijn te herleiden. Indien u dit niet wenst, dient u dat schriftelijk aan Amare kenbaar te maken middels het formulier Privacyverklaring welke wij op uw verzoek zullen overhandigen. Op het doorgeven van gegevens aan SBG als hier bedoeld zijn de bepalingen van de AVG niet van toepassing.

## Artikel 9. Zorgplan

- Amare stelt in overleg met u een zorgplan op. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van uw leven te verbeteren. Wanneer in de overeenkomst (mede) sprake is van geneeskundige handelingen, zal het zorgplan eveneens de in de Wgbo omschreven doelen nastreven. Het zorgplan sluit zoveel mogelijk aan bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.
- Amare biedt u ondersteuning aan bij het tot stand komen en bespreken van het zorgplan. Indien geneeskundige handelingen deel uitmaken van de overeenkomst is Amare gehouden u alle nodige inlichtingen te verschaffen over de voorgenomen onderzoeken, behandelingen en overige geneeskundige handelingen, tenzij het verstrekken van die informatie kennelijk ernstig nadeel voor u zou opleveren.
- Uiterlijk zes (6) weken na aanvang van de zorgverlening legt Amare het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgplan aan u en uw vertegenwoordiger ter instemming voor. Het definitief vastgestelde zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst. De regels van de AVG zijn dus ook op dit zorgplan van toepassing.
- Het zorgplan wordt van kracht na ondertekening door Amare en u/uw vertegenwoordiger. Het ondertekende zorgplan wordt aan het zorgdossier toegevoegd.
- Indien de zorgverlening wordt gestart voordat het zorgplan is vastgesteld en ondertekend, is in de periode tot aan de ondertekening voor geneeskundige handelingen uw uitdrukkelijke toestemming vereist, tenzij de zorgverlener een directe uitvoering van de handeling zonder uw toestemming noodzakelijk acht om ernstig nadeel voor u te voorkomen.
- In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan zullen uitvoeren;
  - welke resultaten behaald dienen te worden indien van toepassing
  - op welke momenten of met welke regelmaat de zorg of dienst zal worden verleend, dan wel de geneeskundige handeling zal worden verricht;
  - indien meerdere zorgverleners de zorg verlenen, welke zorgverlener het vaste aanspreekpunt is;
  - welke familieleden of derden (o.a. mantelzorgers) eventueel bij de overeengekomen werkzaamheden zullen worden betrokken of daarover zullen worden geïnformeerd;
  - de momenten van evaluatie van het zorgplan.
- Amare voert de overeengekomen werkzaamheden uit volgens de afspraken in het zorgplan.
- Als Amare de overeengekomen werkzaamheden niet conform het zorgplan kan verrichten, stelt Amare u/uw vertegenwoordiger daarvan meteen in kennis.
- Als u de overeengekomen werkzaamheden niet conform het zorgplan kunt ontvangen, stelt u Amare daarvan meteen in kennis.
- Indien gedurende de zorgverlening blijkt dat afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, zal Amare dit met u bespreken. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming kan het zorgplan niet worden aangepast, tenzij de zorgverlener een directe aanpassing van het zorgplan zonder uw toestemming noodzakelijk acht om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

## Artikel 10. Betaling en eigen bijdrage

- In geval zorg en diensten op basis van Zorg in Natura worden verleend, declareert Amare de kosten van deze zorg en diensten bij het zorgkantoor of Gemeente waarmee Amare op grond van de WLZ, WMO, JW en/of ZVW een overeenkomst heeft gesloten.
- Volgens wettelijke bepalingen kunt u in het voornoemde geval een eigen bijdrage verschuldigd zijn. Amare zal u informeren over deze wettelijke eigen bijdrage. Om de eigen bijdrage te kunnen vaststellen, is Amare verplicht een deel van uw gegevens te delen met de betreffende instantie.
- Bij levering van zorg en diensten op andere basis dan hiervoor in lid 1 bedoeld, waaronder tevens begrepen levering van zorg en diensten op basis van een PGB, zal Amare de aan u geleverde zorg en diensten rechtsreeks bij u in rekening brengen.
- Alle genoemde tarieven in aanbiedingen en offertes van Amare zijn inclusief BTW (indien van toepassing). Amare is gerechtigd de tarieven jaarlijks op 1 januari aan te passen.
- Betaling dient zonder aftrek van korting of verrekening plaats te vinden door storting of overmaking op de op de factuur aangegeven bankrekening en wel binnen veertien (14) dagen na de op de factuur vermelde factuurdatum, bij gebreke waarvan u van rechtswege in verzuim bent.
- Vanaf het moment van verzuim bent u de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
- Indien u in verzuim bent, zal Amare u een aanmaning sturen, waarbij u een laatste termijn wordt gegund van veertien (14) dagen. Bij deze aanmaning zult u tevens worden geïnformeerd over de hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten, welke u onherroepelijk verschuldigd wordt indien betaling binnen deze laatste termijn uit blijft.
- Alle buitengerechtelijke incassokosten die Amare heeft moeten maken in verband met incasso van een vordering op u zijn voor uw rekening, met inachtneming van een minimum van 15% van de openstaande vordering.
- Amare is bevoegd de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen die Amare op u heeft – uit hoofde van deze dan wel uit hoofde van andere met u gesloten overeenkomsten – volledig zijn voldaan.
- Alle vorderingen die Amare op u heeft worden direct en onmiddellijk opeisbaar, wanneer u of iemand namens u faillissement of surseance van betaling heeft aangevraagd, u een verzoek tot toelating in de WSNP heeft ingediend en/of er beslag is gelegd op uw bezittingen.

## Artikel 11. Uw Verplichtingen

- Bij de intake bent u verplicht de naam en contactgegevens van een contactpersoon op te geven, behoudens wanneer sprake is van een vertegenwoordiger. U geeft dan de gegevens van uw vertegenwoordiger op. De contactpersoon of vertegenwoordiger geeft middels ondertekening van de overeenkomst of een separate machtiging expliciet toestemming voor het gebruik en de verwerking van de eigen persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst die Amare met u sluit.
- Bij ondertekening van de overeenkomst en gedurende de verlening van de zorg en diensten dienen u en uw eventuele vertegenwoordiger zich op verzoek van Amare te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- Met inachtneming van het bepaalde in de AVG en de Wabvpz, bent u gehouden Amare te voorzien van alle gegevens (waaronder ook medische), waarvan Amare aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan u redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, waaronder uitdrukkelijk mede begrepen informatie over een eventueel aanwezige wilsverklaring.

4. Indien u tijdens de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk aangeeft dat u bezwaar heeft tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Amare, dan wel het gebruik van die gegevens door Amare wenst te beperken of te stoppen, dan wel uw eerder gegeven toestemming voor het gebruik van die gegevens wenst in te trekken, zal Amare daar onverwijld gehoor aan geven. Datzelfde geldt met betrekking tot uw recht om gegevens uit het dossier te laten verwijderen of af te schermen. In sommige gevallen mag Amare een dergelijk verzoek weigeren wanneer het belang van Amare om uw persoonsgegevens te blijven verwerken zwaarder weegt dan uw belang.
5. U en uw eventuele vertegenwoordiger onthouden zich van gedrag dat schadelijk kan zijn voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten en van de zorgverleners, vrijwilligers en/of andere personen in dienst van of werkzaam in opdracht van Amare. Hieronder valt eveneens gedrag van criminele aard en ieder gedrag waarbij de persoonlijke integriteit van voornoemde personen in het gedrang komt. Ongeoorloofd gedrag kan bijvoorbeeld bestaan uit:
- discriminatie met betrekking tot iemands ras of etnische achtergrond, handicap, geslacht, leeftijd en seksuele voorkeur;
  - mondelinge en/of lichamelijke intimidatie;
  - seksuele intimidatie;
  - verbale agressie;
  - fysieke agressie.
6. U verleent alle noodzakelijke medewerking aan de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare, zodat zij hun taken kunnen uitvoeren zoals vastgelegd in het zorgplan, en zodat zij de overeengekomen werkzaamheden aan u veilig kunnen leveren en conform de regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.
7. Indien u op enig moment voorafgaand of gedurende de looptijd van de overeenkomst eveneens zorg ontvangt of gaat ontvangen van een andere zorgaanbieder, dan dient u Amare zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen. Datzelfde geldt wanneer u een geneeskundige behandeling ondergaat of zal ondergaan van een andere hulpverlener.
8. U bent verplicht gedurende de looptijd van de overeenkomst een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) aan te houden.
9. Wanneer u deelneemt aan een door Amare georganiseerde, meerdaagse activiteit, bent u verplicht een reisverzekering te sluiten.

## Artikel 12. Afzegging begeleiding

1. U mag een zorg- of begeleidingsmoment tot maximaal 24 uur van tevoren kosteloos afzeggen.
2. Bij een latere afzegging, of in het geheel geen afzegging, zal Amare het zorg- of begeleidingsmoment geheel in rekening brengen, behoudens in het geval u kunt aantonen dat sprake is van overmacht. Datzelfde geldt indien u tijdens het zorg- of begeleidingsmoment een geneeskundige handeling weigert.
3. Wanneer u andere voor u gereserveerde activiteiten en diensten annuleert, geldt het hierna in artikel 13 bepaalde.
4. Amare is gerechtigd een zorg- of begeleidingsmoment af te zeggen. In dat geval worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij de afzegging te wijten is aan gedrag uwerzijds als hiervoor in artikel 11 lid 5 bedoeld.

## Artikel 13. Afzeggen activiteiten en diensten

1. Naast de in het vorige artikel bedoelde zorg en begeleiding, vermeldt de zorgovereenkomst eveneens welke activiteiten en diensten door Amare voor u zijn gereserveerd. U mag een voor u gereserveerd logeerweekend/-midweek tot maximaal zes (6) weken van tevoren kosteloos afzeggen. Andere voor u gereserveerde activiteiten en diensten kunt u nog tot maximaal drie (3) weken van tevoren kosteloos afzeggen. Uit de overeenkomst kan blijken dat voor specifieke diensten en activiteiten een langere termijn voor kosteloze afzegging van toepassing is.
2. Wanneer u de voor u gereserveerde activiteiten en diensten na de hiervoor genoemde termijn afzegt, is Amare gerechtigd de reeds gemaakte kosten in rekening te brengen. Deze annuleringskosten zijn direct verschuldigd zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. De kosten worden als volgt berekend:
  - Bij annulering vanaf zes (6) weken tot en met een (1) week voor de startdatum: 50 % van de totaal overeengekomen kosten.
  - Bij annulering vanaf een (1) week voor de startdatum tot aan de startdatum: 100 % van de totaal overeengekomen kosten.
3. In het geval Amare geen afzegging heeft ontvangen en u niet op de afgesproken datum, tijd en plaats aanwezig bent, is Amare gerechtigd het volledige overeengekomen tarief in rekening te brengen.
4. Indien u om medische redenen niet kunt verschijnen bij een voor u gereserveerde activiteit of dienst, zal Amare geen kosten in rekening brengen wanneer u binnen 5 (vijf) werkdagen na de dag van de betreffende de activiteit of dienst een doktersbriefje met stempel van de praktijk en handtekening aan Amare kunt overleggen.
5. Amare is gerechtigd activiteiten en diensten (gedeeltelijk) te annuleren wegens overmacht zoals is omschreven in artikel 20 van deze voorwaarden of wegens onvoldoende aanmeldingen. In geval van annulering van de zijde van Amare worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij de annulering te wijten is aan gedrag uwerzijds als hiervoor in artikel 11 lid 5 bedoeld.

## Artikel 14. Opzegging, opschorting en beëindiging overeenkomst

1. U bent te allen tijde gerechtigd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
2. Amare mag de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) per direct opzeggen indien zich omstandigheden voordoen welke van zodanige aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Amare kan worden verwacht. Dat is onder meer het geval wanneer u tijdens de uitvoering van de overeenkomst stelselmatig onhandelbaar en/of laakbaar gedrag vertoont als bedoeld in art. 11 lid 4, of wanneer vast komt te staan dat u bewust belangrijke informatie, die noodzakelijk is voor het correct en veilig kunnen uitvoeren van de overeenkomst, heeft achtergehouden.
3. Amare behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen schadevergoeding te vorderen.
4. De overeenkomst eindigt per direct van rechtswege in de gevallen dat:
  - u overlijdt;
  - Amare in staat van faillissement wordt verklaard of voor haar surseance van betaling is aangevraagd;
  - U een verzoek tot toelating tot de schuldsaneringsregeling heeft ingediend of als u of iemand voor u surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd;
  - het zorgkantoor of de gemeente beslist dat u geen recht meer heeft op een PGB, dan wel de indicatie waarop de te verlenen zorg is gebaseerd, wordt ingetrokken. In dat geval dient u Amare in het bezit te stellen van een kopie van deze (intrekkings-) beschikking.
5. Amare mag in geval van overmacht haar verplichting tot nakoming van de overeenkomst opschorten zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Amare onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van verplichtingen van Amare jegens u geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor nakoming van verplichtingen in redelijkheid niet van Amare kan worden verlangd.
6. Onder overmacht in de zin van het voorgaande lid wordt mede begrepen:
  - niet toerekenbare tekortkoming van Amare of van personen waarvan Amare bij de uitvoering van deze overeenkomst gebruik maakt, zoals hulpverleners en opdrachtnemers van Amare; alsmede



- werkstaking, werkuitsluiting, ziekte, verkeersstoringen, storingen in de geregelde aanvoer van door derden te leveren goederen, alsmede water- en energieleveringen, bezorgingproblemen, gewijzigde regelgeving, maatregelen van overheidswege, terrorisme(-dreiging), overlijden van een lid van het Koningshuis, pandemieën/epidemieën, extreme weersomstandigheden, vorst, natuurrampen, oorlog en/of oorlogsdreiging.

## Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Amare is jegens u aansprakelijk voor directe schade, welke het rechtstreekse gevolg is van een aan Amare toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, indien en voor zover de tekortkoming bestaat uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop u op grond van de opdracht had mogen vertrouwen.
2. Wanneer u van mening bent dat u schade hebt geleden door toedoen van Amare, haar zorgverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare, dan dient u Amare daarvan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vierentwintig uur, schriftelijk in kennis te stellen.
3. De aansprakelijkheid van Amare is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de door Amare afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het van toepassing zijnde eigen risico.
4. Indien vast komt te staan dat Amare aansprakelijk is voor de door u geleden schade, is Amare gerechtigd ten laste van u een eigen bijdrage van € 300 op de vastgestelde schadevergoeding in mindering te brengen.
5. Amare, haar zorgverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat zij hebben gehandeld op basis van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
6. Amare is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en gederfde winst.
7. Amare, haar zorgverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare zijn nimmer aansprakelijk voor schade aan uw eigendommen, wanneer deze tijdens activiteiten worden beschadigd, verloren, gestolen of om een andere reden worden vermist dan wel teniet gaan.
8. Wanneer tussen u en Amare geen geneeskundige handelingen zijn overeengekomen, is de Wgbo niet van toepassing op uw overeenkomst en is het gebruik van medicijnen uw eigen verantwoordelijkheid. Amare, haar zorgverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare zijn in dat geval niet aansprakelijk voor de gevolgen van verkeerd medicijngebruik, wanneer deze tijdens activiteiten of zorgmomenten op uw verzoek of op verzoek van uw vertegenwoordiger aan u worden overhandigd. In het geval met u wel geneeskundige handelingen zijn overeengekomen, bent u verplicht in te nemen medicijnen voor of bij aanvang van het zorgmoment aan Amare te melden, zodat de zorgverlener u bij de inname ervan kan assisteren. Ook zijn Amare, haar zorgverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van bijzonderheden met betrekking tot voeding, wanneer deze tijdens activiteiten of zorgmomenten op uw verzoek of op verzoek van uw vertegenwoordiger aan u worden aangeboden.
9. Amare kan u vooraf adviseren, bijvoorbeeld bij het aanvragen en/of berekenen van een PGB of enig andere vorm van WLZ/WMO/JW zorg. Bij die advisering zal Amare alle redelijkerwijs van haar te verwachten zorg en bekwaamheid aanwenden. Amare is echter niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige advisering.
10. Amare is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, buiten de beïnvloedingssfeer van Amare, en waardoor Amare niet in staat is haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Amare en ziekte of blijvende arbeidsongeschiktheid van de door de uitvoering van de overeenkomst aangewezen zorgverlener worden daaronder begrepen evenals storingen in netwerken, storingen in telecommunicatie, infrastructuur en computerinbraak.

## Artikel 16. Privacy en geheimhouding

1. Tenzij enige wetsbepaling, wettelijk voorschrift of gerechtelijke uitspraak haar daartoe verplicht, is Amare verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie die van u is verkregen.
2. Behoudens uw schriftelijke toestemming, is Amare niet gerechtigd uw persoonsgegevens en de vertrouwelijke informatie die door u aan haar ter beschikking is gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Wanneer u toestemming heeft gegeven, bent u gerechtigd die gegeven toestemming in dit kader te allen tijde weer in te trekken. Amare zal dan direct stoppen met het gebruik van die gegevens voor dat andere doel.
3. Indien Amare op grond van wettelijke verplichtingen of een gerechtelijke uitspraak gehouden is uw persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, en Amare zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is Amare niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
4. Onder derden als bedoeld in dit artikel worden niet verstaan:
  - zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Amare, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - uw vertegenwoordiger, voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
5. Derden, die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken, zullen ten aanzien van deze feiten en omstandigheden afkomstig van de andere partij aan eenzelfde vertrouwelijke behandeling worden gebonden.
6. Met betrekking tot uw medische gegevens geldt verder het bepaalde in artikel 88 van de Wet op de beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek.
7. U verleent toestemming aan Amare om uw gegevens op te nemen en te verwerken in het elektronisch zorginformatiesysteem van Amare, welke noodzakelijk is voor een goed beheer en exploitatie van haar dienstverlening en administratieve beheerstaken. Dit systeem is slechts toegankelijk voor medewerkers Amare en kan niet door derden worden ingezien.
8. Amare zal na beëindiging van de overeenkomst uw persoonsgegevens bewaren voor een periode van tenminste vijftien (15) jaar, waarna deze gegevens zonder nadere aankondiging zullen worden vernietigd. Amare is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van de vernietiging van deze gegevens.
9. Amare neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar gegevensbeheerssystemen, daarmee rekening houdende met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan.
10. U heeft te allen tijde recht op duidelijke informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie. In het privacyreglement van Amare kunt u onder meer terugvinden hoe Amare omgaat met uw gegevens en wat uw rechten zijn. Dit reglement is te raadplegen via de website en ligt tevens ter inzage op het bezoekadres van Amare. Op uw verzoek zal een afschrift van het reglement kosteloos worden toegezonden.
11. Binnen Amare is een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld, die belast is met het toezicht op de bescherming en verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u vragen heeft over dit onderwerp kunt u zich direct wenden tot deze functionaris. Ook wanneer u een beroep doet op een van de in de AVG of de Wabvpz gedefinieerde rechten zoals het recht op inzage of afschrift, het recht op vergetelheid of het recht op dataportabiliteit, kunt u een verzoek daartoe rechtstreeks richten tot de FG. De contactgegevens zijn mevr. L. de Hondt, Amare Zorgcoaching, Bosscheweg 67-9, 5151 BB Drunen, tel. 0416 – 383932, email: fg@amarezorg.nl. Uw vragen en verzoeken zullen vertrouwelijk door deze functionaris worden behandeld.

### **Artikel 17. Intellectuele eigendom**

1. Amare behoudt zich het volledige eigendom voor van alle intellectuele eigendomsrechten op programmatuur, documentatie, merknamen, logo's of promotiemiddel en/of andere goederen op papier of op welke dragers dan ook vastgelegde informatie, welke in het kader van deze overeenkomst aan u ter beschikking zijn gesteld of waartoe u op andere wijze toegang heeft.
2. Alle door Amare verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, zorgdossiers, mappen, verslagen, software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door u en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Amare worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Amare behoudt het recht de door de uitvoering van de diensten toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 18. Klachten**

1. Klachten over de door Amare in het kader van deze overeenkomst verleende zorg dienen te worden behandeld conform het binnen Amare van toepassing zijnde Klachtenreglement. U dient klachten schriftelijk kenbaar maken aan de binnen Amare aangestelde klachtenfunctionaris.
2. Klachten over handelen of nalaten door Amare inzake de bescherming of verwerking van uw persoonsgegevens kunnen eveneens rechtstreeks worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens. U dient klachten op dit gebied vooraf te melden bij de in artikel 16 lid 11 genoemde FG.
3. Het Klachtenreglement is te raadplegen via de website en ligt tevens ter inzage op het bezoekadres van Amare. Op uw verzoek zal een afschrift van het reglement kosteloos worden toegezonden.
4. Amare is lid van het Klachtenportaal Zorg. Indien gewenst kunt u voor de behandeling van uw klacht een onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal inschakelen.
5. Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid door Amare is afgerond, dient uw klacht te worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie KPZ. Deze instantie geeft een eindoordeel over het geschil op basis van een bindend advies.

### **Artikel 19. Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen Amare en u is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Dat geldt eveneens wanneer aan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien u in het buitenland woonachtig bent.

### **Artikel 20. Wijziging en uitleg van de Algemene Voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zullen op uw verzoek door Amare kosteloos worden toegezonden. Deze voorwaarden zijn tevens via de website te raadplegen en te downloaden.
2. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Uit de overeenkomst dient te blijken welke versie van de voorwaarden op de overeenkomst van toepassing is verklaard.

Versie 03.02 laatst bijgewerkt december 2022