

# Algemene Leveringsvoorwaarden

---

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:

- (a) **eigen-wijs! coaching en begeleiding:** de zorg en/of dienstverlenende partij.
- (b) **Zorg:** zorg of dienst als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet Passend Onderwijs, Participatiewet of WLZ.
- (c)  **Cliënt:** de partij ten behoeve van wie eigen-wijs! coaching en begeleiding zorg verleent;
- (d) **Beschikking:** het besluit van de gemeente of van het zorgkantoor, waarin is bepaald of, en zo ja, naar welke aard, omvang en duur de cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak;
- (e) **Overeenkomst:** de tussen eigen-wijs! coaching en begeleiding en de cliënt gesloten overeenkomst, waarin nader wordt omschreven welke zorgtaken eigen-wijs! coaching en begeleiding ten behoeve van de cliënt zal verrichten;
- (f) **PGB:** het persoonsgebonden budget, zijnde een geldbedrag dat aan de cliënt op grond van de Jeugdwet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of WLZ wordt toegekend en door de cliënt wordt c.q. kan worden aangewend om de zorg in te kopen bij een zorginstelling.
- (g) **Vertegenwoordiger:** de partij die bevoegd is om op naam en voor rekening van de cliënt de overeenkomst te sluiten en onder meer opdracht te geven tot het verlenen van zorgtaken, e.e.a. ten behoeve van de cliënt. Vertegenwoordigers kunnen zijn: een verantwoordelijke (ouder of voogd), een gemachtigde (een door de cliënt aangewezen derde), of een bewindvoerder of curator;
- (h) **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden;
- (i) **Zorg in natura:** de zorg die de cliënt van eigen-wijs! coaching en begeleiding ontvangt en die, in tegenstelling tot de zorg die de cliënt uit een PGB betaalt, rechtstreeks door de gemeente aan eigen-wijs! coaching en begeleiding wordt vergoed (behoudens een eventuele eigen bijdrage);
- (j) **Zorgplan/behandelplan/begeleidingsplan:** een document waarin periodiek de tussen eigen-wijs! coaching en begeleiding en de cliënt gemaakte afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin eigen-wijs! coaching en begeleiding zorg zal verlenen.

## Artikel 2 – Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, overeenkomst en iedere andere(rechts)relatie tussen het eigen-wijs! coaching en begeleiding enerzijds en de cliënt anderzijds.
2. Alle door eigen-wijs! coaching en begeleiding uitgebrachte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en kunnen te allen tijde worden herroepen.
3. De overeenkomst tussen eigen-wijs! coaching en begeleiding enerzijds en de cliënt anderzijds is te kwalificeren als een overeenkomst als bedoeld in art. 7:400 BW (overeenkomst van opdracht) indien aan de cliënt een bepaald PGB is toegekend waarmee de cliënt de betreffende zorg inkoopt bij eigen-wijs! coaching en begeleiding. Dit geldt eveneens indien eigen-wijs! coaching en begeleiding door de cliënt of de vertegenwoordiger wordt ingeschakeld om ten behoeve van de cliënt zorg te verlenen zonder dat hij/zij voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst nadrukkelijk aangeeft dat de cliënt voor een vergoeding via de gemeente c.q. op grond van de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in aanmerking komt. Indien de overeenkomst (mede) voorziet in de verlening van Zorg in Natura, wordt (dit gedeelte van) deze overeenkomst niet geacht een overeenkomst als bedoeld in art. 7:400 BW te zijn, daar de gemeente zelf rechtstreeks opdracht heeft gegeven aan eigen-wijs!



coaching en begeleiding tot het verlenen van dergelijke zorg. In beide gevallen zijn niettemin deze voorwaarden onverkort van toepassing op de (rechts)verhouding tussen eigen-wijs! coaching en begeleiding en de cliënt.

4. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen nadrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen en behoudens het navolgende: Indien en voor zover de overeenkomst geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op zorg, die is toegekend op grond van een beschikking, wordt de overeenkomst ten aanzien van dergelijke zorg aangegaan voor de looptijd van dat besluit. Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt c.q. de vertegenwoordiger voor het bewaken van de looptijd van de beschikking, treedt eigen-wijs! coaching en begeleiding in overleg met de cliënt c.q. de vertegenwoordiger omtrent een eventuele voortzetting van de zorgverlening en de tijdige aanvraag van een nieuwe beschikking. Bij gebreke van een dergelijk overleg wordt de zorg, die na het verlopen van de beschikking wordt gecontinueerd, geacht in opdracht van de cliënt c.q. vertegenwoordiger te zijn verleend overeenkomstig het bepaalde in het derde lid van dit artikel, eerste alinea.

5. Eventuele afwijkingen, wijzigingen en aanpassingen van de overeenkomst en/of deze voorwaarden zijn slechts geldig, indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Indien en voor zover regels van overheidswege en/of van de gemeente dat noodzakelijk maken als ook indien er sprake is van wijzigingen en/of aanpassingen die geen (of slechts in ondergeschikte mate) betrekking hebben op de kern van de door eigen-wijs! coaching en begeleiding te leveren prestatie (het verlenen van zorg), is eigen-wijs! coaching en begeleiding – in afwijking van hetgeen in de eerste volzin van dit artikellid is bepaald – gerechtigd de overeenkomsten/of deze voorwaarden eenzijdig dien overeenkomstig te wijzigen en/of aan te vullen, in welk geval eigen-wijs! coaching en begeleiding de cliënt zo spoedig mogelijk informeert over deze wijzigingen en/of aanvullingen.

6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen en deze wijzigingen c.q. aanvullingen van meer dan ondergeschikte aard zijn, zullen partijen, in afwijking van hetgeen in het vorige artikellid is bepaald, tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Verleent Zorg in natura en ontwikkelt de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig dat zij niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt c.q. vertegenwoordiger op eigen beweging en/of op gemotiveerd verzoek van eigen-wijs! coaching en begeleiding zo spoedig mogelijk c.q. binnen 7 dagen na het voornoemde verzoek contact opnemen met de gemeente.

7. eigen-wijs! coaching en begeleiding is een zelfstandige, onafhankelijke en particuliere zorginstelling. Zij staat er niet voor in dat de door haar verleende en te verlenen zorg voor vergoeding op grond van de Jeugdwet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of enige andere voorziening in aanmerking komt. Indien de cliënt niet voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst duidelijk heeft aangegeven de zorg uit een PGB te (willen) financieren en/of voor Zorg in natura in aanmerking te (willen of kunnen) komen, wordt de cliënt geacht voor dergelijke voorzieningen niet in aanmerking te (willen of kunnen) komen. Het is nadrukkelijk niet de taak van eigen-wijs! coaching en begeleiding om ervoor te zorgen dat de cliënt al dan niet een PGB verkrijgt, dat de bestedingen van/namens de cliënt –zowel qua hoogte als qua bestemming –binnen dat PGB vallen en dat de cliënt de besteding van het PGB naar behoren verantwoordt en kan verantwoorden.



### Artikel 3 Uitvoering van de Overeenkomst

1. eigen-wijs! coaching en begeleiding zal de overeenkomst en het eventueel opgestelde samenwerkingsplan naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
2. Indien en voor zover in de overeenkomst is voorzien in de verlening van Zorg in Natura, zal eigen-wijs! coaching en begeleiding zo spoedig mogelijk, en in overleg met de cliënt c.q. vertegenwoordiger, na aanvang van deze zorgverlening een individueel zorgplan/ behandelplan opstellen. Een zorgplan wordt ook opgesteld voor zover in de overeenkomst is voorzien in de verlening van zorg uit een PGB. De cliënt zal aan het opstellen van dit zorgplan/behandelplan naar beste vermogen zijn/haar volle medewerking verlenen. eigen-wijs! coaching en begeleiding bespreekt het door haar opgestelde zorgplan met de cliënt c.q. vertegenwoordiger.
3. eigen-wijs! coaching en begeleiding verleent de zorg overeenkomstig het zorgplan/behandelplan. De cliënt c.q. vertegenwoordiger wordt geacht hieraan zijn/haar toestemming te hebben verleend, tenzij hij/zij hiertegen schriftelijk bezwaar maakt. Het zorgplan/behandelplan wordt regelmatig conform wettelijke eisen –en in ieder geval voor het verlopen van de beschikking –geëvalueerd en kan, zo nodig, na overleg met de cliënt c.q. vertegenwoordiger, worden aangepast.
4. eigen-wijs! coaching en begeleiding zal mede ten behoeve van de financiële administratie van de cliënten/of de gemeente, een registratie bijhouden van de direct bestede uren en het daarmee verband houdende verschuldigde honorarium. Directe zorgverlening is de contacttijd tussen de zorgverlener en cliënt en zorg op afstand, waaronder opstellen zorgplan/behandelplan, rapportages, evaluaties bij de cliënt, ROMmeting, e-health, facetime en telefonisch contact.
5. eigen-wijs! coaching en begeleiding streeft naar de inzet van een vaste medewerker per cliënt. Bij ziekte of vakantie van deze medewerker streeft zij naar de inzet van een vervangkracht en tijdige berichtgeving hieromtrent. Niettemin is eigen-wijs! coaching en begeleiding ter uitvoering van de zorgtaken, de overeenkomst en/of deze voorwaarden te allen tijde gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door een andere medewerker en/of door derden.
6. Indien hetzij eigen-wijs! coaching en begeleiding, hetzij door eigen-wijs! coaching en begeleiding ingeschakelde derden –ter uitvoering van de zorgtaken, de overeenkomst en/of deze voorwaarden –werkzaamheden verricht op de locatie van de cliënt en/of een door de cliënt c.q. vertegenwoordiger aangewezen locatie, draagt de cliënt kosteloos zorg voor de door eigen-wijs! coaching en begeleiding of die derden in redelijkheid gewenste en benodigde faciliteiten.
7. De cliënt vrijwaart eigen-wijs! coaching en begeleiding voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van zorgtaken, de overeenkomst en/of deze voorwaarden schade lijden en/of hebben geleden, ten zijde schade het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van opzet of grove schuld van eigen-wijs! coaching en begeleiding.
8. Voor zover sprake is van een door de cliënt c.q. vertegenwoordiger aan eigen-wijs! coaching en begeleiding verleende opdracht tot het verlenen van zorg, doet eigen-wijs! coaching en begeleiding desgevraagd aan de cliënt c.q. vertegenwoordiger verantwoording omtrent de wijze waarop zij de zorgtaken heeft uitgevoerd. Indien eigen-wijs! coaching en begeleiding bij de uitvoering van deze opdracht ten laste van de cliënt gelden heeft uitgegeven, dan doet zij daarvan desgevraagd eveneens rekening en verantwoording.
9. De cliënt is gerechtigd de aanvangsdatum van de verlening van zorg op een later tijdstip te bepalen. eigen-wijs! coaching en begeleiding plaatst de cliënt in dat geval op de zorgtoewijzingslijst met de door de cliënt aangegeven mate van uitstelbaarheid.
10. eigen-wijs! coaching en begeleiding informeert de cliënt c.q. vertegenwoordiger over mogelijke wachttijden bij het niet tijdig kunnen uitvoeren van de geïndiceerde zorg, met daarbij de mogelijkheden voor overbruggingszorg.





11. De cliënt kan in goed overleg met eigen-wijs! coaching en begeleiding besluiten de begeleiding tijdelijk te onderbreken. eigen-wijs! coaching en begeleiding behoudt zich het recht voor de begeleidingsuren van de medewerker in te zetten bij een andere cliënt. Dit kan betekenen dat de cliënt bij hervatting van de begeleiding een andere medewerker krijgt toegewezen.

12. eigen-wijs! coaching en begeleiding levert geen 24 uren zorg en heeft geen 24 uren bereikbaarheid. Zij is te bereiken op werkdagen van 8.30uur tot 17.00uur. Niettemin zouden afwijkende begeleidingsmomenten kunnen worden afgesproken, indien dat in voorkomend geval gewenst en/of vereist zou zijn.

#### **Artikel 4 Honorarium en onkostenvergoeding**

1. eigen-wijs! coaching en begeleiding is gerechtigd de met de cliënt c.q. vertegenwoordiger overeengekomen uurtarieven ook na het sluiten van de overeenkomst te verhogen. eigen-wijs! coaching en begeleiding zal de cliënt c.q. vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk na herziening van haar prijzen hiervan op de hoogte stellen, althans indien en voor zover er sprake is van een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 2 lid 3 van deze voorwaarden.

2. Indien de toepassing van hetgeen in het voorgaande artikellid is bepaald mocht leiden tot een prijsverhoging van 10% of meer of een prijsverhoging binnen een termijn van 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst, dan is de cliënt c.q. vertegenwoordiger gerechtigd de overeenkomst binnen 7 werkdagen nadat hij/zij van de prijsverhoging in kennis is gesteld middels een aangetekend schrijven te ontbinden, zonder overigens tot enige schadevergoeding gerechtigd te zijn. Het bepaalde in de vorige volzin van dit artikellid is slechts van toepassing, indien en voor zover er sprake is van een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 2 lid 3 van deze voorwaarden.

3. De cliënt is aan eigen-wijs! coaching en begeleiding geen honorarium ter zake van verleende zorg verschuldigd, indien en voor zover ten behoeve van de cliënt Zorg in Natura wordt verleend en deze kosten rechtstreeks door de gemeente, zorgverzekeraar of andere opdrachtgever aan eigen-wijs! coaching en begeleiding worden vergoed. In alle andere gevallen wordt het rechtstreeks door de cliënt –al dan niet uit een PGB –aan eigen-wijs! coaching en begeleiding te betalen honorarium vastgesteld aan de hand van het aantal werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de uurtarieven van eigen-wijs! coaching en begeleiding, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht (prijswijzigingen en lokale afspraken met de gemeentes voorbehouden).

4. De cliënt en/of de vertegenwoordiger kunnen afspraken uitsluitend kosteloos annuleren, indien de annulering plaatsvindt uiterlijk 24 uur vóór de geplande afspraak. Indien annulering minder dan 24 uur voorafgaand aan de geplande afspraak plaatsvindt kunnen kosten in rekening gebracht worden.



## Artikel 5 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door eigen-wijs! coaching en begeleiding aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd.
2. Indien volledige betaling van de factuur niet of niet tijdig geschiedt wordt de cliënt jegens eigen-wijs! coaching en begeleiding geacht van rechtswege in verzuim te zijn, zonder dat daartoe enige sommatie, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig is.
3. In geval van verzuim van de cliënt op grond van het voorgaande artikellid, is de cliënt gehouden tot vergoeding van alle door eigen-wijs! coaching en begeleiding ter zake van de incasso en bewaking van haar rechten gemaakte en nog te maken (buiten)gerechtelijke kosten. eigen-wijs! coaching en begeleiding is bevoegd de buitengerechtelijke kosten minimaal vast te stellen op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een absoluut minimum van € 50,00.
4. Is de cliënt in verzuim, dan is de cliënt aan eigen-wijs! coaching en begeleiding over de verschuldigde hoofdsom (alsmede over de als dan verschuldigde incassokosten) een vertragingsrente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
5. De cliënt is niet gerechtigd zijn/haar betalingsverplichtingen op te schorten.

## Artikel 6 –Opzegging

1. Indien en voor zover, conform het bepaalde in artikel 2 lid 4 (eerste volzin, eerste zinsnede) van deze voorwaarden, sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde tijd, kunnen beide partijen deze overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen, met in achtname van een opzeggingstermijn van één maand. Gaat (een der) partijen daartoe over, dan is de cliënt alsnog gehouden tot betaling van de declaraties ter zake de tot dan toe verrichte, geplande en nog gedurende de opzegtermijn te verrichten werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de cliënt c.q. vertegenwoordiger.
2. Indien en voor zover sprake is van een overeenkomst van bepaalde tijd, bijvoorbeeld voor de duur van een beschikking, wordt de overeenkomst geacht te zijn beëindigd na het verlopen van de afgegeven beschikking.
3. eigen-wijs! coaching en begeleiding is gerechtigd de overeenkomst tussentijds en per direct op te zeggen, onder meer indien:
  - (a) de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van eigen-wijs! coaching en begeleiding;
  - (b) de zorgbehoefte van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat eigen-wijs! coaching en begeleiding het niet langer verantwoord acht en/of niet in staat is om aan deze zorgbehoefte te voldoen
  - (c) naar het oordeel van eigen-wijs! coaching en begeleiding de (sociale) veiligheid en/of gezondheid van haar medewerker(s) en/of de cliënt in het geding is
  - (d) vanwege een verstoring in de relatie tussen de medewerker(s) enerzijds en de cliënten/of de vertegenwoordiger anderzijds, continuering van de zorg naar het oordeel van eigen-wijs! coaching en begeleiding voor de desbetreffende medewerker van eigen-wijs! coaching en begeleiding onwerkbaar is geworden
  - (e) de cliënt en of de vertegenwoordiger geen of in onvoldoende mate medewerking verleent aan de gemaakte afspraken.
4. Tussentijdse opzegging als bedoeld in het vorige artikellid vindt niet eerder plaats dan nadat met de cliënt c.q. vertegenwoordiger de reden van de voorgenomen opzegging is besproken of, indien dat niet mogelijk is gebleken, hij/zij van de reden van opzegging op de hoogte is gesteld. eigen-wijs! coaching en begeleiding zal de voorgenomen opzegging ook bespreken met de (gemeentelijke) indicatiesteller of verwijzer.



5. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door eigen-wijs! coaching en begeleiding, zal eigen-wijs! coaching en begeleiding de cliënt c.q. vertegenwoordiger in overleg met alle betrokken partijen zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij dit van haar, mede gelet op de reden van opzegging, redelijkerwijs niet kan worden geveerd en/of tenzij de cliënt c.q. vertegenwoordiger ertoe heeft bijgedragen dat eigen-wijs! coaching en begeleiding tot opzegging van de overeenkomst is overgegaan.

6. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor eigen-wijs! coaching en begeleiding extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de cliënt in rekening gebracht.

### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

1. eigen-wijs! coaching en begeleiding is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, veroorzaakt ter uitvoering van haar contractuele en/of wettelijke verplichtingen, tenzij deze schade het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van opzet of grove schuld van eigen-wijs! coaching en begeleiding, haar medewerkers en/of door haar ingeschakelde derden, behoudens het bepaalde in de volgende leden van dit artikel.

2. Indien eigen-wijs! coaching en begeleiding een advies verstrekt is zij slechts aansprakelijk voor de schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare tekortkoming van dat advies, indien en voor zover de tekortkoming onder de gegeven omstandigheden en bij normale vakkennis en oplettendheid vermeden had behoren te worden. Van aansprakelijkheid op grond van de vorige volzin is in ieder geval geen sprake indien eigen-wijs! coaching en begeleiding bij het verstrekken van het advies is uitgegaan van door de cliënten/of de vertegenwoordiger gegeven onjuiste en/of onvolledige informatie.

3. De aansprakelijkheid van eigen-wijs! coaching en begeleiding is te allen tijde beperkt tot vergoeding van de directe schade, en wel tot maximaal het bedrag van de afzonderlijk voor de betreffende diensten bedongen prijs (excl. BTW). In afwijking van hetgeen in de vorige volzin is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorarium gedeelte.

4. De aansprakelijkheid van eigen-wijs! coaching en begeleiding is eveneens te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van eigen-wijs! coaching en begeleiding, en met name de specifieke onderdelen, in het voorkomen het geval te verstrekken uitkering.

5. eigen-wijs! coaching en begeleiding is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade.

### **Artikel 8 Overmacht**

1. Iedere verplichting van eigen-wijs! coaching en begeleiding tot nakoming van de overeenkomst en/of deze voorwaarden wordt opgeschort voor de duur dat nakoming ten gevolge van overmacht niet of niet behoorlijk mogelijk is.

2. Van overmacht is onder meer doch niet uitsluitend sprake bij alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop eigen-wijs! coaching en begeleiding geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor eigen-wijs! coaching en begeleiding niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van eigen-wijs! coaching en begeleiding worden daaronder begrepen.

3. eigen-wijs! coaching en begeleiding heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat eigen-wijs! coaching en begeleiding haar verplichtingen had moeten nakomen.

4. Indien de nakoming vanwege een situatie als bedoeld in het tweede lid langer dan drie maanden is opgeschort of zodra zeker is dat deze tenminste drie maanden zal duren, is elk van partijen bevoegd de overeenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat partijen daarbij over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.



5. Voor zoveel eigen-wijs! coaching en begeleiding ten tijde van het intreden van een overmacht situatie inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden zou zijn nagekomen, en aan het nagekomen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is eigen-wijs! coaching en begeleiding gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte separaat te declareren. De cliënt is gehouden deze declaratie te voldoen.

#### **Artikel 9 Geheimhoudingen informatie**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst van elkaar hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover op eigen-wijs! coaching en begeleiding een wettelijke of beroepsplicht rust tot verstrekking van en of het geven van inzage in bepaalde gegevens en/of de cliënt c.q. vertegenwoordiger eigen-wijs! coaching en begeleiding van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.

2. Voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst informeert eigen-wijs! coaching en begeleiding de cliënt c.q. vertegenwoordiger omtrent:

(a) Het aanbod van zorg alsook de functies en toelating.

(b) De mogelijkheden van het indienen van een klacht en de daarbij te volgen procedure.

(c) De wijze waarop eigen-wijs! coaching en begeleiding de zorgverlening uitvoert en de gronden waarop zij zorg kan weigeren.

(d) De mogelijkheden van de cliënt medezeggenschap en de taken en bevoegdheden hiervan alsook de rechten en plichten van de cliënt in dat kader.

3. eigen-wijs! coaching en begeleiding informeert de cliënt c.q. vertegenwoordiger regelmatig over de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, de specifieke zaken die in het zorgplan/behandelplan zijn vastgelegd, het doel van (onderdelen van) het zorgplan/behandelplan, de (mogelijke) gevolgen en risico's van de voorgestelde begeleiding en de redelijke alternatieven. Op verzoek van de cliënt c.q. vertegenwoordiger stelt eigen-wijs! coaching en begeleiding deze informatie op schrift of laat zij deze informatie –voor zover dat voor de cliënt niet nadelig is –achterwege.

4. eigen-wijs! coaching en begeleiding houdt van de cliënt een dossier bij, waarin zijn/haar persoonlijke en/of medische gegevens zijn opgenomen. De gegevens worden bewaard zolang dat naar het oordeel van eigen-wijs! coaching en begeleiding ingevolge toepasselijke wettelijke bepalingen in redelijkheid nodig is.

5. De cliënt c.q. vertegenwoordiger heeft het recht inzage te verkrijgen in en een afschrift te verkrijgen van het in lid 4 bedoelde dossier. Daarnaast is de cliënt c.q. vertegenwoordiger bevoegd eigen-wijs! coaching en begeleiding te verzoekende gegevens uit het dossier te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen, indien deze gegevens feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de dossiervorming onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel indien en voor zover de dossiervorming anderszins in strijd is met een wettelijk voorschrift. eigen-wijs! coaching en begeleiding zal de cliënt c.q. vertegenwoordiger binnen vier weken na ontvangst van een dergelijk verzoek schriftelijk berichten in hoeverre zij aan dat verzoek zal voldoen en, indien zij daartoe besluit, tot verbetering, aanvulling, verwijdering en/of afscherming van de gegevens uit het dossier overgaan. Indien de wet de cliënt in dit kader meer bevoegdheden verleent dan deze voorwaarden, zal eigen-wijs! coaching en begeleiding deze bevoegdheden respecteren.

6. eigen-wijs! coaching en begeleiding is bevoegd het in lid 4 bedoelde dossier te laten inzien door interne en externe auditors waarbij wettelijke voorschriften omtrent persoonsgegevens in acht worden genomen.





### **Artikel 10 –Geschillen**

1. Op elke overeenkomst tussen eigen-wijs! coaching en begeleiding en de cliënt c.q. wettelijk vertegenwoordiger is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een aanbieding, opdracht, overeenkomst of verbintenis aan en/of met eigen-wijs! coaching en begeleiding zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de relatief bevoegde rechter in het Arrondissement Eindhoven. Niettemin heeft eigen-wijs! coaching en begeleiding het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. eigen-wijs! coaching en begeleiding zal voor dat doel de door haar gehanteerde klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënt c.q. vertegenwoordiger brengen.

