

## **Algemene Voorwaarden ARBE Dienstverlening**

### **INLEIDING**

In de Algemene voorwaarden van ARBE Dienstverlening B.V, hierna te noemen ARBE, zijn de rechten en plichten beschreven die over en weer gelden voor onze opdrachtgevers en medewerkers, om zo aan de voorwaarden voor een optimale zorg- en/ of dienstverlening te kunnen voldoen.

Hoofdstuk 1 geeft het algemene gedeelte weer. Dit is van toepassing op alle opdrachtgevers die gebruik maken van de zorg- en/ of dienstverlening van ARBE. Tevens is hoofdstuk 1 geldend voor alle medewerkers van ARBE.

Hoofdstuk 2 en 3 betreffen de specifieke voorwaarden van de verschillende diensten/ zorgproducten van ARBE. Uiteraard zijn deze alleen van toepassing op de opdrachtgevers die het betreffende product ontvangen.

Een aantal keren wordt er verwezen naar reglementen en / of procedures, deze zijn altijd opvraagbaar en staan bovendien op de website [www.arbe.nl](http://www.arbe.nl)

### **1 ALGEMENE VOORWAARDEN**

#### **Artikel 1.1 - Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met ARBE Dienstverlening B.V. hierna te noemen ARBE, gevestigd te Hengelo, betreffende deelname of opdracht tot het houden van communicatietrainingen, trajectbegeleiding en psychiatrische thuiszorg. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door ARBE Dienstverlening B.V.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. ARBE en de opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden conform deze bepalingen.

Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld conform de overige bepalingen.

Indien ARBE niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtgever in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

#### **Artikel 1.2 – Totstandkoming van de overeenkomst**

De overeenkomst tussen ARBE en de opdrachtgever komt tot stand door het ondertekenen van de offerte / zorgovereenkomst door partijen of via de door ARBE en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke / mondelinge bevestiging door ARBE aan de opdrachtgever van diens telefonische aanmelding of opdracht.

Alle offertes en aanbiedingen van ARBE zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

ARBE kan niet worden gehouden aan offertes / aanbiedingen indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze offertes / aanbiedingen, of een onderdeel ervan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

### **Artikel 1.3 – Aansprakelijkheid**

ARBE is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ARBE is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

Indien ARBE aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ARBE beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

De aansprakelijkheid van ARBE is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.

ARBE is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ARBE aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan ARBE toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. ARBE is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

### **Artikel 1.4 – Deskundigheid en kwaliteit**

De medewerkers van ARBE zijn deskundig en leveren kwalitatief goede zorg. Zij ondergaan regelmatig opleiding en bijscholing, zodat zij over verantwoorde kennis en kunde kunnen blijven beschikken. Zij werken conform de wet BIG (Beroepen Individuele Gezondheidszorg).

### **Artikel 1.5 - Privacy**

Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever worden verkregen worden strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met het geldende Privacyreglement van ARBE behandeld.

### **Artikel 1.6 - Dossiervorming**

ARBE draagt zorg voor een goede verslaglegging met betrekking tot de zorg- en / of dienstverlening conform de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. De gegevens worden vastgelegd in een dossier. Deze gegevens kunnen door de opdrachtgever schriftelijk ter inzage opgevraagd worden.

### **Artikel 1.7 - Leveringsplicht en zorggarantie**

In overmachtsituaties kan het gebeuren dat de medewerker van ARBE niet (op tijd) bij de opdrachtgever aanwezig kan zijn. Onder overmachtsituaties worden onder meer doch niet daartoe beperkt, verstaan: onverwachte verkeerssituaties, noodsituaties bij andere cliënten of het niet beschikbaar hebben van personeel door ziekte. Bij het niet beschikbaar hebben van een werknemer door ziekte zorgt ARBE zo spoedig mogelijk voor vervanging.

De trainingen worden gegeven door gekwalificeerde trainers. Wanneer de trainer door ziekte uitvalt, zal ARBE zorg dragen voor gelijkwaardige vervanging.

### **Artikel 1.8 - Verhinderung**

Het kan voorkomen dat de opdrachtgever verhinderd is om zorg- en / of dienstverlening te ontvangen, bijvoorbeeld door tijdelijke afwezigheid. Bij verhindering van opdrachtgever dient ARBE hiervan uiterlijk binnen 24 uur op de hoogte te worden gesteld. Indien verhindering niet of op een later tijdstip wordt aangegeven, zal ARBE de kosten bij de opdrachtgever in rekening brengen.

### **Artikel 1.9 - Stagiaires**

Het kan voorkomen dat een medewerker een stagiaire meebrengt. ARBE Dienstverlening is een opleidende instelling. De aanwezigheid van stagiaires zal door ARBE vooraf kenbaar worden gemaakt. Als de opdrachtgever bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van een stagiaire kan dit door de opdrachtgever worden aangegeven en zal dit bezwaar door ARBE gehonoreerd worden.

### **Artikel 1.10 - Klachtenbehandeling**

Ondanks de zorgvuldigheid die ARBE Dienstverlening en haar medewerkers betrachten, kan het voorkomen dat de opdrachtgever een klacht heeft over de zorg- en / of dienstverlening. ARBE zal enige klacht behandelen conform het geldende Klachtenreglement.

### **Artikel 1.11 - Betalingsvoorwaarden**

ARBE Dienstverlening hanteert inzake het in rekening brengen van gemaakte kosten betalingsvoorwaarden. Prijzen worden overeengekomen in de offerte /zorgovereenkomst. Deze prijzen zijn all-in, reis- en administratiekosten zijn in de prijs inbegrepen. De opdrachtgever is gehouden facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen. Na verstrijken van deze termijn ontvangt de opdrachtgever een schriftelijke betalingsherinnering. Indien tijdige betaling uitblijft is de opdrachtgever in verzuim en zal ARBE de zaak zonder nadere aankondiging ter incassering uit handen geven. Alle hiermee gepaard gaande kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten komen dan voor rekening van de opdrachtgever.

### **Artikel 1.12 - Wijziging**

ARBE Dienstverlening is gerechtigd de Algemene voorwaarden te wijzigen. De nieuwste versie is steeds van toepassing. ARBE zal de nieuwste versie steeds aan de opdrachtgever ter hand stellen. Wijziging voor lopende overeenkomsten treden pas in werking drie maanden na bekendmaking ervan, tenzij het een wijziging op grond van de wet of jurisprudentie betreft in welk geval een wijziging direct ingaat.

### **Artikel 1.13 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op de rechtsverhouding tussen ARBE en de opdrachtgever / deelnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

### **Artikel 1.14 - Vindplaats en wijziging voorwaarden**

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 06080662. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met opdrachtgever. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

## **2 SPECIFIEKE VOORWAARDEN Psychiatrische Thuiszorg / Trajectbegeleiding**

### **Artikel 2.1 - Indicatiestelling**

Om psychiatrische thuiszorg vanuit de AWBZ te kunnen ontvangen is een positieve indicatiestelling door het Centraal Indicatiestelling Zorg (CIZ) noodzakelijk.

### **Artikel 2.2 - Overeenkomst**

Op basis van het indicatiebesluit van het CIZ worden door ARBE met de opdrachtgever concrete afspraken gemaakt. Deze afspraken worden vastgelegd in de zorgovereenkomst.

### **Artikel 2.4 - Evaluatie van de zorgverlening**

Regelmatig wordt met de opdrachtgever op vooraf vastgestelde momenten de zorg- en / of dienstverlening geëvalueerd. Bekeken wordt hoe de zorg- en / of dienstverlening, in relatie tot de vastgestelde doelstelling(en), tot dan toe verlopen én door de opdrachtgever ervaren is en of bijstelling van afspraken nodig is. De opdrachtgever kan ook altijd zelf een evaluatiegesprek aangaan.

### **Artikel 2.5 - Wijziging/ bijstelling van de zorgovereenkomst**

De overeenkomst kan onder meer gewijzigd/ bijgesteld worden:

- indien de zorg wijzigt na herindicering;
- op basis van een evaluatiegesprek.

#### **Artikel 2.6 - Beëindiging van de overeenkomst**

De opdrachtgever heeft het recht om de zorgovereenkomst voor trajectbegeleiding en psychiatrische thuiszorg te beëindigen conform de voorwaarden genoemd in de zorgovereenkomst.

#### **Artikel 2.7 - Annulering c.q. wijziging door ARBE**

ARBE heeft het recht, conform de zorgovereenkomst, de trajectbegeleiding c.q. psychiatrische thuiszorg te beëindigen op grond van gewichtige redenen zoals genoemd in artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek.

### **3 SPECIFIEKE VOORWAARDEN Communicatietrainingen, workshops en cursussen**

#### **Artikel 3.1 – Aanmelding en betaling**

De opdrachtgever kan zich mondeling dan wel schriftelijk aanmelden voor een communicatietraining, workshop of cursus. De opdrachtgever ontvangt een schriftelijke bevestiging van de aanmelding. De betalingsvoorwaarden vinden plaats conform Artikel 1.11.

#### **Artikel 4.1 - Intake**

Voor sommige communicatietrainingen, workshops of cursussen geldt een intakeprocedure. Dit wil zeggen dat in een individueel gesprek met de opdrachtgever gekeken wordt of deelname zinvol is. Indien geconcludeerd wordt dat deelname voor de opdrachtgever niet zinvol is, zijn hier geen kosten aan verbonden.

#### **Artikel 4.2 – Annulering en restitutie**

##### **Artikel 4.2.1 - Annulering door de opdrachtgever**

Voor annulering bij communicatietrainingen gelden de volgende voorwaarden:  
De opdrachtgever heeft het recht om deelname aan een training / traject schriftelijk te annuleren. Tot uiterlijk 2 weken voor de start van de training wordt de opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht. Vanaf 2 weken voor de start van de training verplicht de opdrachtgever zich de volledige kosten te voldoen.

In geval de opdrachtgever na aanvang van de training deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

##### **Artikel 4.2.2 - Annulering door ARBE**

ARBE heeft het recht zonder opgave van redenen een training te annuleren in welk geval de deelnemer recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan ARBE betaalde bedrag. ARBE is te allen tijde gerechtigd de datum, het tijdstip, tijden en de locatie van een training te wijzigen of dit moet in een offerte anders zijn omschreven. Indien ARBE tot het oordeel komt dat van de opdrachtgever / deelnemer in redelijkheid niet kan worden gevergd de training onder de gewijzigde voorwaarden bij te wonen, kan ARBE besluiten tot al dan niet gedeeltelijke terugbetaling van het deelnemersbedrag. Het staat ARBE te allen tijde vrij de inhoud en opzet van het programma van een training te wijzigen en de trainers en het trainingsmateriaal te vervangen, zonder dat de opdrachtgever / deelnemer daardoor enige aanspraak op schadevergoeding heeft. ARBE zal de opdrachtgever / deelnemer zo spoedig mogelijk in kennis stellen van enige wijziging als hierboven bedoeld. Afspraken welke in offertes worden vastgelegd vallen buiten deze bepaling.

#### **Artikel 4.3 – Uitsluiting**

ARBE heeft het recht zonder opgave van redenen een opdrachtgever voor aanvang van de training, van deelname uit te sluiten, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan ARBE betaalde bedrag. ARBE behoudt zich het recht voor om een opdrachtgever die zich misdraagt uit de training te verwijderen indien de misdraging naar het oordeel van ARBE een versturende invloed heeft op de trainingsactiviteiten, in welk geval de opdrachtgever geen recht heeft op enige terugbetaling.

**Artikel 4.4 - Vervanging trainer**

De communicatietrainingen, workshops of cursussen worden gegeven door gekwalificeerde Medewerkers. Bij ziekte van de betreffende medewerker wordt door ARBE voor een gelijkwaardige vervanger gezorgd.

**Artikel 4.5 – Aansprakelijkheid**

ARBE is niet aansprakelijk voor elke (im)materiële schade van deelnemers door blessures, vermissing, diefstal of enigerlei andere schade. Voor eventueel door opdrachtgevers veroorzaakte schade aan gebouw of inventaris, die door ARBE of derden ter beschikking zijn gesteld, zal de opdrachtgever zelf of bij minderjarigheid diens wettelijke vertegenwoordiger, aansprakelijk worden gesteld.

**Artikel 4.6 - Intellectuele eigendom**

Alle van of namens ARBE in het kader van de training verkregen informatie en (werk)materiaal is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van de opdrachtgever of zijn organisatie. Het is de opdrachtgever niet toegestaan de verkregen informatie / het materiaal hierbuiten op enigerlei wijze geheel of ten dele te verveelvoudigen of openbaar te maken, behoudens na voorafgaande schriftelijke toestemming van ARBE. De overeenkomst met de opdrachtgever / deelnemer strekt op geen enkele wijze tot overdracht van enig recht van intellectuele eigendom ten aanzien van de training en de in het kader daarvan door of namens ARBE aangeboden informatie, noch tot enig licentierecht, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.