

Begripsbepalingen en toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Onder cliënt wordt verstaan de natuurlijke persoon aan wie de coöperatie zorg levert op basis van de zorgovereenkomst
2. Onder de coöperatie wordt verstaan Zorg voor welzijn Coöperatie U.A. met statutaire zetel te Maastricht en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60568178.
3. Onder opdracht wordt verstaan de zorgovereenkomst tussen de coöperatie en de cliënt met inachtneming van het indicatiebesluit, de verwijfsbrief, dan wel op basis van de eisen of subsidievoorwaarden van de betreffende (financierende) gemeente(n). De zorgverlening vindt dus plaats conform de AWBZ-indicatie, Justitie verwijfsbrief of (W)MO-indicatie.
4. Onder offerte wordt verstaan de in meer of mindere mate gespecificeerde werkzaamheden en de begroting van de aan die werkzaamheden verbonden kosten.
5. Onder opdrachtbevestiging wordt het mondeling of schriftelijk akkoord van de cliënt op de door de coöperatie aangeboden offerte.
6. Onder tarief wordt verstaan: de financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) – exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege voorgeschreven heffingen en belastingen, voorts exclusief bijkomende kosten, tenzij anders aangegeven. Het tarief bestaat uit de begeleidingstijd, afgerond op 15 minuten.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden en (mondelinge) overeenkomsten tussen cliënt en coöperatie, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met de coöperatie, voor de uitvoering waarvan door de coöperatie derden dienen te worden betrokken, één en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 lid 2.
3. Naast en in aanvulling op het bepaalde in lid 1 van dit artikel, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing indien de cliënt de gelding ervan in een eerdere overeenkomst met de coöperatie heeft aanvaard.
4. Toepasselijkheid van andere, al dan niet door de cliënt gehanteerde, algemene of specifieke voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij de toepasselijkheid van deze voorwaarden door de coöperatie vooraf schriftelijk is aanvaard.
5. De coöperatie is te allen tijde gerechtigd de voorwaarden te wijzigen. Mits de coöperatie de cliënt daarvan tevoren schriftelijk op de hoogte heeft gesteld en deze in de gelegenheid heeft gesteld de opdracht alsdan binnen redelijke termijn te ontbinden, is deze aan de nieuwe voorwaarden gebonden.
6. Indien de coöperatie niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet (meer) van toepassing zijn, of dat de coöperatie in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
7. In alle gevallen, waarin de relatie tussen cliënt en coöperatie eindigt, blijven deze voorwaarden de rechtsverhouding tussen partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de relatie noodzakelijk is.
8. 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. Indien een op grond van de vorige zinsnede geheel of gedeeltelijk nietige of vernietigde bepaling vervangen wordt, wordt deze nieuwe bepaling opgesteld in de geest van de oorspronkelijke bepaling.

Totstandkoming van de overeenkomst

Artikel 3: Aanbod en aanvaarding

1. Desgevraagd zal de coöperatie voor de aanvang van de werkzaamheden een duidelijke offerte aan de cliënt ter goedkeuring voorleggen. Op basis van de informatie die door de cliënt ter zake van de opdracht is verstrekt, is de offerte een weerslag van het verwachte aantal te besteden uren aan een opdracht c.q. de afzonderlijke onderdelen daarvan. Voor zover zich bij de uitvoering van de opdracht onvermijdelijke afwijkingen ten opzichte van de offerte voordoen, zal de coöperatie de cliënt hierover in een zo vroeg mogelijk stadium inlichten.
2. Een mondelinge aanbod van de coöperatie vervalt indien het niet terstond wordt aanvaard. Indien het wel terstond wordt aanvaard, is de overeenkomst tot stand gekomen. In geval van een mondelinge opdracht geldt als bewijs van de opdracht de kennisname door de cliënt van de aanvang van de werkzaamheden door coöperatie, zonder dat cliënt daartegen onverwijld schriftelijk heeft geprotesteerd.
3. Een schriftelijke aanbieding of offerte en daarmee samenhangende prijsopgave door de coöperatie is vrijblijvend en bindt de coöperatie op zichzelf niet, tenzij daarin een termijn van aanvaarding is vermeld en de cliënt de offerte binnen die termijn aanvaardt. De overeenkomst komt tot stand indien de cliënt de aanbieding van de coöperatie mondeling of schriftelijk heeft aanvaard binnen de gestanddoeningstermijn, waarbij in geval van mondelinge aanvaarding het in lid 2 van dit artikel bepaalde van toepassing is. Indien een vrijblijvende aanbieding, waarin geen termijn voor aanvaarding werd genoemd, door de cliënt wordt aanvaard, heeft de coöperatie het recht de aanbieding binnen 6 werkdagen na ontvangst van deze aanvaarding te herroepen. Laat zij dit na, dan is de overeenkomst na ommekomst van 6 werkdagen tot stand gekomen.
4. De coöperatie kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden, dan wel de daarop gebaseerde opdrachtbevestiging, indien de cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. De coöperatie kan een dergelijke vergissing of verschrijving eenzijdig bindend corrigeren.

Inhoud en aanvang van de opdracht, wijziging

Artikel 4: Inhoud en aanvang van de opdracht

1. De opdracht omvat al hetgeen partijen zijn overeengekomen. Indien de coöperatie een offerte heeft verstrekt, maakt deze deel uit van de opdracht, voor zover partijen daarvan naderhand niet zijn afgeweken.
2. De cliënt staat ervoor in dat hij naar beste weten tijdig en correct alle voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke medewerking en informatie aan de coöperatie verstrekt. Indien dit niet, niet correct of niet tijdig geschiedt, heeft de coöperatie de keuze om de uitvoering van de werkzaamheden ofwel op te schorten, dan wel binnen de daarvoor overeengekomen termijn te voltooien door middel van het verrichten van meer dan wel andere werkzaamheden, dan wel het inschakelen van derden, zulks ter beoordeling van de coöperatie. De kosten daarvan komen voor rekening van de cliënt, zonder dat deze daarvoor vooraf toestemming hoeft te verlenen. Het in artikel 6 bepaalde is van overeenkomstige toepassing.
3. De coöperatie zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, één en ander op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap.

Artikel 5: Wijziging van de opdracht

1. Partijen treden met elkaar in overleg over een aanpassing van de opdracht indien zich wijzigingen voordoen in de uitgangspunten of andere omstandigheden die ten grondslag lagen aan de opdracht en/of indien de behoorlijke vervulling van de opdracht extra werkzaamheden vereist. Bij dit overleg nemen partijen elkaars gerechtvaardigde belangen in acht.
2. De tussen partijen overeengekomen wijzigingen in de opdracht dienen door de cliënt in beginsel schriftelijk aan de coöperatie te worden bevestigd, die daarop vervolgens schriftelijk akkoord geeft. Worden de wijzigingen slechts mondeling overeengekomen, dan is het risico voor het correct doorvoeren van deze wijzigingen, alsmede de uit de wijzigingen voortvloeiende consequenties voor rekening van de cliënt.
3. De eventuele meerkosten ten gevolge van wijzigingen in de opdracht komen ten laste van de cliënt. Indien een overeengekomen uitvoeringstermijn door de cliënt onvoorzien wordt vervroegd, komen eventuele meerkosten - bijvoorbeeld wanneer dit leidt tot het ontstaan en moeten betalen van overuren of spoedtarieven c.q. het inschakelen van derden - geheel ten laste van de cliënt.
4. De cliënt aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds schriftelijk overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden en/of te wijzigen.
5. Indien de wijziging van de opdracht een substantiële vermindering van de werkzaamheden tot gevolg heeft, is er sprake van (gedeeltelijke) opzegging en geldt het bepaalde in de artikelen 12 en 13.

Inschakeling van derden

Artikel 6: Derden

1. Opdrachten worden namens de coöperatie uitgevoerd door leden van de coöperatie, in hun hoedanigheid van zelfstandig ondernemer. In principe zal/zullen dit zoveel mogelijk het lid/leden zijn die in de offerte is/zijn vermeld. Indien gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat, zulks ter beoordeling van de coöperatie, de inzet van andere leden van de coöperatie gewenst of noodzakelijk is, is de coöperatie gerechtigd deze leden, zonder voorafgaande toestemming van de cliënt in te zetten voor de opdracht. De overeengekomen voorwaarden zoals prijs en uitvoeringstermijn zullen daardoor niet worden gewijzigd.
2. Indien zulks naar het oordeel van de coöperatie redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede vervulling van een opdracht, dan wel uit de aard van een opdracht voortvloeit, is zij gerechtigd om, namens en voor rekening van de cliënt, derden – niet leden van de coöperatie – opdracht te geven tot gehele of gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst en/of levering of anderszins ter beschikking stelling van goederen/diensten, waarbij de coöperatie te allen tijde contractspartij van en aanspreekpunt blijft voor de cliënt, zonder dat zij daarvoor vooraf om toestemming van de cliënt hoeft te verzoeken.
3. De coöperatie zal bij de inschakeling van derden de nodige zorg en oplettendheid in acht nemen en informeert cliënt indien en voor zover noodzakelijk over deze inschakeling van derden, met inachtneming van het in lid 2 van dit artikel bepaalde. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Uitvoeringstermijnen, vertraging, opschorting

Artikel 7: Vertraging in de uitvoering

Overeengekomen uitvoeringstermijnen zijn nimmer fatale termijnen, maar gelden slechts als redelijke inschatting. Overschrijding van de overeengekomen uitvoeringstermijn levert derhalve geen toerekenbare tekortkoming op zoals bedoeld in artikel 12 lid 2 en verschaft aan de cliënt geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet nakoming van enige verplichting of betaling jegens de coöperatie, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.

Artikel 8: Opschorting

1. De coöperatie is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten indien en voor zover de cliënt zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of indien de coöperatie na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter kennis komen, die haar goede grond geven te vrezen dat de cliënt zijn verplichtingen niet zal nakomen. Tevens kan de coöperatie de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, indien vanwege vertraging aan de zijde van de cliënt niet langer van haar kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen. Het in dit lid bedoelde recht van opschorting laat onverlet het recht van de coöperatie om de overeenkomst op te zeggen krachtens artikel 12.
2. Indien de coöperatie overgaat tot opschorting overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor op enigerlei wijze ontstaan. Het in artikel 7 bepaalde is niet van toepassing op opschorting.

Tarief, kosten en betalingsvoorwaarden

Artikel 9: Tarief en kosten

1. Indien geen bedragen zijn overeengekomen, zijn de bij de coöperatie gebruikelijke tarieven van toepassing.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle prijzen exclusief omzetbelasting maar inclusief eventuele bijkomende kosten. Begeleidingstijd wordt in rekening gebracht naar werkelijk bestede tijd, afgerond op 15 minuten. Voor eventuele reistijd, intern overleg en contacten met derden in het kader van de opdracht, wordt extra begeleidingstijd in rekening gebracht, afgerond op 15 minuten.
3. Indien de coöperatie met de cliënt een vaste prijs overeenkomst, dan is coöperatie niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van deze prijs zonder dat de cliënt in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien deze prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of regelgeving, of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden, die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
4. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de cliënt die een beroep toekomt op titel 5 van afdeling 3 van boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij de coöperatie alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren, of indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op coöperatie rustende verplichting ingevolge de wet, of indien bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zal plaatsvinden.

Artikel 10: Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient, onverminderd het in de volgende leden van dit artikel bepaalde, zonder aftrek of enige verrekening te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij een andere betalingstermijn op de factuur is vermeld.
2. Betaling dient te geschieden aan coöperatie en op een door coöperatie aan te wijzen rekeningnummer. Cliënt is in geen geval gerechtigd om voor of namens coöperatie betalingen te doen aan zelfstandige door coöperatie ingeschakelde derden, onderaannemers of leveranciers.
3. De coöperatie kan van de cliënt een voorschot van betaling verlangen, voordat met de uitvoering van werkzaamheden wordt begonnen en/of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Een voorschotnota zal bij de einafrekening worden verrekend met de alsdan daadwerkelijk verschuldigde tarieven en kosten.
4. Indien de cliënt niet (geheel) binnen de afgesproken termijn aan zijn betalingsverplichting jegens de coöperatie voldoet, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is hij - zonder dat voorafgaande sommatie of ingebrekestelling vereist is - rente over het openstaande factuurbedrag verschuldigd vanaf de dag, waarop de factuur betaald had moeten zijn tot aan de dag waarop de factuur volledig is betaald. Deze rente bedraagt voor elke maand (of gedeelte daarvan) van de overschrijding van de betaaltermijn een twaalfde gedeelte van het op het moment van facturering geldende wettelijke rente. Het in artikel 12 lid 2 bepaalde is niet van toepassing.
5. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, die met betrekking tot de invordering van het door de cliënt verschuldigde en niet tijdig betaalde worden gemaakt, zijn voor rekening van de cliënt. Als bewijs van de verschuldigdheid van deze gemaakte kosten is de overlegging van de desbetreffende facturen voldoende.
6. De coöperatie heeft het recht de door cliënt gedane betalingen te laten strekken tot in de eerste plaats de mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
7. Bezwaren omtrent de hoogte van de factuur moeten binnen 7 dagen na de dag van de verzending van de factuur schriftelijk bij de coöperatie worden ingediend. De betalingstermijn wordt ten gevolge van een dergelijk bezwaar niet opgeschort.

Annulering

Artikel 11: Wijze van annulering een gevolgen

Annulering van de opdracht dient uiterlijk 24 uur van te voren kenbaar te worden gemaakt. In overleg met de cliënt wordt er een nader tijdstip van inhalen vastgesteld. Is dit niet mogelijk dan wordt 60% van de begeleidingsuren in rekening gebracht. Wordt de annulering binnen 24 uur doorgegeven geldt dat er 60% van de begeleidingsuren in rekening worden gebracht. In situaties waarin gebeurtenissen, welke een verandering van zorg of diensten tot gevolg hebben, voor de cliënt al langer bekend zijn (planbaar), dan dient deze informatie een week van te voren aan de coöperatie te worden kenbaar gemaakt, waarbij deze zich het recht voorbehoudt de werkelijke kosten per uur in rekening te brengen. Dit geldt ook wanneer de cliënt zonder afmelding, niet beschikbaar is voor de dienstverlening.

Artikel 12: Opzeggingsgronden

1. De coöperatie is gerechtigd de opdracht op te zeggen in geval van faillissement, beslaglegging, surseance van betaling van cliënt, staking van de activiteiten, liquidatie van diens bedrijf, fusie, splitsing of anderszins wijziging van de rechts- of samenwerkingsvorm, waaronder ontbinding van een rechtspersoon of verlies van rechtspersoonlijkheid, of overige omstandigheden die de coöperatie goede grond geven te vrezen dat de cliënt zijn verplichtingen niet zal nakomen.
2. Indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden, dient de gedupeerde partij de tekortschietende partij daarvan binnen redelijke termijn na het ontdekken van de tekortkoming schriftelijk op de hoogte te stellen en de tekortschietende partij gedurende een redelijke termijn in de gelegenheid te stellen de tekortkoming op te heffen en/of de gevolgen daarvan te herstellen. Indien het voorgaande niet leidt tot opheffing van de tekortkoming en/of volledig herstel van de gevolgen daarvan, dan is de wederpartij van de partij aan wier kant de toerekenbare tekortkoming zich voordoet, bevoegd de opdracht op deze grond op te zeggen. Het in dit lid bepaalde geldt niet voor de situatie zoals in artikel 10 lid 4 bedoeld.

3. Aan laakbaar handelen van een partij worden dezelfde rechtsgevolgen verbonden als aan een toerekenbare tekortkoming van die partij.
4. Indien er sprake is van overmacht, kan de opdracht door ieder der partijen worden opgezegd. Van overmacht is sprake indien een tekortkoming een partij niet kan worden toegerekend. Een tekortkoming kan een partij niet worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende omstandigheden voor haar rekening komt.

Artikel 13: Gevolgen van opzegging

1. Indien de opdracht wordt opgezegd door de coöperatie, op één van de gronden zoals bedoeld in artikel 12, is zij niet gehouden tot schadevergoeding in welke vorm of onder welke naam dan ook. De cliënt is alsdan verplicht het tarief en de bijkomende kosten op declaratie van de coöperatie te voldoen, één en ander naar de stand van de werkzaamheden ten tijde van het moment dat de opzegging volgens het bepaalde in artikel 11 in werking treedt. Indien er sprake is van een opzeggingsgrond zoals bedoeld in de leden 1, 2 of 3 of artikel 12, is de cliënt daarnaast gehouden om 10% van het resterende deel van het tarief, dat de cliënt verschuldigd zou zijn bij de volledige vervulling van de opdracht. De opzegging laat onverlet het recht van de coöperatie op schadevergoeding.
2. Indien de opdracht wordt opgezegd door de cliënt, op de gronden zoals vermeld in de leden 2 en 3 van artikel 12, dan is hij verplicht het tarief en de bijkomende kosten op declaratie van de coöperatie te voldoen, één en ander naar de stand van de werkzaamheden ten tijde van het moment dat de opzegging volgens het bepaalde in artikel 11 in werking treedt. Dit laat onverlet het recht van de cliënt op schadevergoeding op grond van het bepaalde in artikel 16.
3. Indien de opdracht door één der partijen wordt opgezegd op grond van het bepaalde in artikel 12, lid 4, is de cliënt verplicht het tarief en de bijkomende kosten op declaratie van de coöperatie te voldoen, één en ander naar de stand van de werkzaamheden ten tijde van het moment dat de opzegging volgens het bepaalde in artikel 11 in werking treedt, tenzij dit leidt tot gevolgen die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Het bepaalde in artikel 16 is niet van toepassing.
4. Indien door de cliënt wordt opgezegd, zonder dat er sprake is van één van de gronden zoals bedoeld in artikel 12, dan is hij verplicht het tarief en de bijkomende kosten op declaratie van de coöperatie te voldoen, één en ander naar de stand van de werkzaamheden ten tijde van het moment dat de opzegging volgens het bepaalde in artikel 11 in werking treedt. Daarnaast is hij 80% van het resterende tarief verschuldigd dat hij verschuldigd zou zijn bij de volledige vervulling van de opdracht.

Eigendomsvoorbehoud en intellectueel eigendom

Artikel 14: Eigendomsvoorbehoud

1. Zolang de cliënt niet al zijn verplichtingen, voortvloeiende uit de met coöperatie gesloten overeenkomst, is nagekomen, blijft het geleverde eigendom van de coöperatie. De cliënt kan het geleverde, hetwelk onder het eigendomsvoorbehoud valt, niet in gebruik nemen, publiceren, doorverkopen, vervreemden, verpanden, bezwaren of gebruiken als betaalmiddel.
2. Indien de cliënt in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst dan wel uit deze voorwaarden tekort schiet, is de coöperatie gerechtigd de goederen terug te nemen.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is cliënt verplicht om coöperatie daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.

Artikel 15: Intellectuele eigendomsrechten

Modellen, technieken, concepten, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de totstandkoming van het door coöperatie geleverde, zijn en blijven eigendom van de coöperatie. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na toestemming van de coöperatie. De cliënt heeft uiteraard het recht het geleverde te vermenigvuldigen voor gebruik binnen de eigen organisatie, voor zover dat past binnen het doel van de opdracht.

Aansprakelijkheid en vrijwaring

Artikel 16: Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van de coöperatie wordt beperkt tot maximaal de hoogte van het gedeclareerd bedrag in verband met de opdracht waarin zich de tekortkoming voordoet, en in elk geval tot het bedrag dat zijn verzekering uitkeert in voorkomend geval. Voor opdrachten met een looptijd van langer dan 2 maanden, geldt dat de aansprakelijkheid van de coöperatie wordt beperkt tot maximaal de hoogte van het gemiddeld per maand gedeclareerd bedrag.
2. De coöperatie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. De coöperatie is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade en nimmer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. De coöperatie is niet aansprakelijk indien cliënt het door coöperatie geleverde advies niet geheel toepast of de opdracht voortijdig staakt.
5. De coöperatie is niet aansprakelijk voor schaden die voortvloeien uit de geestestoestand van de cliënt.
6. De coöperatie is niet aansprakelijk voor schaden als gevolg van tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht indien de cliënt de coöperatie niet terstond na het ontdekken van de tekortkoming dan wel binnen de termijn dat hij deze redelijkerwijze had kunnen ontdekken op de hoogte stelt van de aanwezigheid daarvan.
7. In aanvulling op het bepaalde in de vorige leden van dit artikel, heeft de cliënt het recht om, in plaats van de coöperatie, het lid dan wel de leden die in de uitvoering van de opdracht een tekortkoming heeft/hebben begaan, aansprakelijk te stellen voor deze tekortkoming(en). Daarbij is al hetgeen in dit artikel is bepaald van overeenkomstige toepassing.
8. In aanvulling op het in lid 7 bepaalde geldt: Indien meerdere leden van de coöperatie werkzaamheden hebben verricht ten behoeve van uitvoering van de opdracht, kan de cliënt deze leden aansprakelijk stellen voor dat gedeelte van de schade hetwelk zij afzonderlijk hebben veroorzaakt. De cliënt dient daartoe onomstotelijk aan te tonen welk gedeelte van de schade aan het betreffende lid van de coöperatie toerekenbaar is.
9. Indien cliënt er voor kiest om krachtens lid 7 en of lid 8 van dit artikel een afzonderlijk lid/leden van de coöperatie aansprakelijk te stellen voor tekortkomingen zoals bedoeld in dit artikel, dan vervalt daarmee zijn recht om de coöperatie als rechtspersoon aansprakelijk te stellen, ongeacht het resultaat van de aansprakelijkheidsstelling van het betreffende lid/leden.

Artikel 17: Vrijwaring

De cliënt vrijwaart de coöperatie van alle aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan de coöperatie toerekenbaar is. Indien de coöperatie uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de cliënt verplicht om haar zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen of na te laten dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Bij gebreke aan dergelijk handelen of nalaten is de coöperatie gerechtigd om zelf de nodige maatregelen te treffen, zonder dat zij daarvoor de cliënt eerst in gebreke hoeft te stellen. Alle kosten en schade die de coöperatie in dat verband worden gemaakt, komen voor rekening en risico van de cliënt.

Geheimhouding

Artikel 18: Geheimhouding door de coöperatie

1. De coöperatie zal bij het verlenen van zorg of diensten handelen in overeenstemming met de op de overeenkomst van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot dossiers, privacy en geheimhouding. De gegevens worden slechts gebruikt voor zover dat voor een goede zorgverlening noodzakelijk is. De cliënt kan te allen tijde inzage krijgen in zijn persoonsgegevens. De coöperatie bewaart de gegevens van cliënten vijf jaar nadat de zorgverlening eindigt.
2. De coöperatie zal met betrekking tot cliënten, per cliënt een elektronisch dossier aanmaken en bijhouden. Uitwisseling van cliëntgegevens in welke vorm dan ook zal enkel plaatsvinden na toestemming van de cliënt.
3. In het elektronisch dossier kunnen door de coöperatie gegevens met betrekking tot de cliënten worden vastgelegd en bewaard over:
 - a. Het individuele begeleidingsplan.
 - b. Een eventuele door de cliënt ingediende klacht en de behandeling en uitkomst daarvan.
 - c. Een door de medewerker gemeld incident aangaande de cliënt en de behandeling en uitkomst daarvan.
 - d. Gegevens in verband met de identificatie en registratie van de uitgevoerde zorg of diensten, het overleg met het zorgkantoor of indicatieorgaan en de eventuele overdracht tussen zorgverleners.
4. Voor alle medewerkers van de coöperatie geldt een bij de desbetreffende beroepsuitoefening een geheimhoudingsplicht.

Hoofdelijkheid en overdracht van rechten en plichten

Artikel 19: Hoofdelijkheid en overdracht van rechten en plichten

1. Het is cliënt niet toegestaan zijn rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst met de coöperatie te vervreemden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de coöperatie.
2. Indien een opdracht is verstrekt door meer dan één cliënt, zijn alle cliënten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen onder de onderhavige voorwaarden, ongeacht de tenaamstelling van een offerte, opdrachtbevestiging of factuur.

Geschillenregeling en toepasselijk recht

Artikel 20: Geschillen en toepasselijk recht

1. De cliënt kan klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst en andere klachten bij de coöperatie indienen overeenkomstig het klachtenreglement van de coöperatie.
2. Geschillen zullen in eerste instantie zoveel mogelijk in der minne worden opgelost. Indien dit niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leidt, zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
3. Een geschil is ook aanwezig indien één partij dit aanwezig acht.
4. Op alle rechtsbetrekkingen tussen partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij aan één of meerdere verbintenissen door partijen geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven, of die waarbij producten of diensten van in het buitenland gevestigde ondernemingen worden afgenomen.