



Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden
Artikel 3	Wettelijke regelingen
Artikel 4	Verloop van het zorgverleningsproces
Artikel 5	Doel en inhoud zorgplan/perspectiefplan
Artikel 6	Naleving van het zorgplan/perspectiefplan
Artikel 7	Wijziging van de zorg en dienstverlening
Artikel 8	Uitvoering van de zorg en dienstverlening
Artikel 9	Totstandkoming overeenkomst
Artikel 10	Betaling
Artikel 11	Beëindiging en opzegging
Artikel 12	Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens
Artikel 13	Bevoegdheden van de vertegenwoordiger
Artikel 14	Algemene privacy: bescherming persoonsgegevens
Artikel 15	Bescherming van de persoonlijke levenssfeer
Artikel 16	Bewaren van gegevens
Artikel 17	Verzekeringen
Artikel 18	Aansprakelijkheid Arabica Zorg
Artikel 19	Klachtenregeling
Artikel 20	Geschillen



Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

- 1.1. *Arabica Zorg:*
Arabica Zorg B.V. statutair gevestigd te Amsterdam, de rechtspersoon die specialistische jeugdhulp voor kinderen, jongeren en gezinnen biedt bij hun gedragsmatige, psychosociale en sociaal-emotionele ontwikkeling met als doel meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Verder biedt Arabica Zorg B.V ambulante begeleiding binnen de WMO aan volwassenen en die met verschillende gemeenten contracten heeft gesloten voor het leveren van jeugdhulp op grond van de Jeugdwet, Wmo & Wlz;
- 1.2. *Client:*
Een persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor jeugdhulpverlening en een overeenkomst daartoe heeft gesloten of gaat sluiten met Arabica Zorg, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger;
- 1.3. *Wettelijk vertegenwoordiger:*
De ouder(s) of voogd(en) van een minderjarige cliënt;
- 1.4. *Clientsysteem:*
Client (en diens wettelijke vertegenwoordiger)
- 1.5. *Beschikking:*
De beschikking waarin is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Jeugdwet, Wmo of Wlz;
- 1.6. *Maatwerkovereenkomst:*
De overeenkomst waarin per kind/cliënt is vastgelegd welke zorg en/of begeleiding deze ontvangt. Dit wordt door de gemeente opgemaakt, een overeenkomst op maat;
- 1.7. *Zorgovereenkomst:*
De overeenkomst die tussen Arabica Zorg en het cliëntsysteem schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Arabica Zorg zich jegens het cliëntsysteem verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling. Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomst.
- 1.8. *Zorgarrangement:*
De overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van de beschikking;
- 1.9. *Zorgplan/perspectiefplan:*
Het plan dat door (de wettelijke vertegenwoordiger van) cliënt en zorgcoördinator wordt opgesteld, en waarin doelen en afspraken worden vastgelegd. Het plan vormt een geheel met de overeenkomst. Het zorgplan/perspectiefplan wordt na evaluatie steeds geactualiseerd.
- 1.10. *Zorgaanbieder:*
Organisatie die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met één of meer hulpvragen vanuit de Jeugdwet, Wmo & Wlz levert;
- 1.11. *Zorgverlening:*
Het verrichten van handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt;
- 1.12. *Dienstverlening:*
Het verrichten van andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking heeft op een cliënt;

Artikel 2 Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot hulpverlening en overige diensten verleend op grond van de Jeugdwet, Wmo & Wlz tussen Arabica Zorg en het cliëntsysteem.
- 2.2. De algemene voorwaarden worden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst aan het cliëntsysteem overhandigd;
- 2.3. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met Arabica Zorg overeengekomen te worden. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen;
- 2.4. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- 2.5. Met schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden ook bedoeld langs elektronische weg, bijvoorbeeld per e-mail.
- 2.6. Op verzoek van het cliëntsysteem licht Arabica Zorg de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 3 Wettelijke regelingen

- 3.1. Arabica Zorg verleent zorg en begeleiding op grond van wettelijke regelingen zoals de Jeugdwet, WMO, Wlz & de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Arabica Zorg hanteert deze wettelijke voorschriften indien van toepassing, draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering van hetgeen deze regelgeving vereist en stemt de zorg en dienstverlening met het cliëntsysteem hierbij af.



Algemene voorwaarden

Artikel 4 Verloop van het zorgverleningsproces

- 4.1. Voor veel zorg en/of begeleiding van Arabica Zorg is een beschikking van de gemeente of geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet, Wmo & Wlz gerechtigde persoon of instantie nodig;
- 4.2. Arabica Zorg stelt zich als doel om alle vormen van hulp binnen 6 weken beschikbaar te hebben. Indien deze termijn niet gehaald kan worden, zal met opdrachtgever overlegd worden of de zorgopdracht, ondanks de langere wachttijd, alsnog aan Arabica Zorg gegeven worden;
- 4.3. Arabica Zorg aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor uitvoering van de zorg en/of dienstverlening vanaf het moment dat het eerste contact tussen professional en cliëntsysteem gelegd wordt;
- 4.4. De inhoud van de zorg en/of begeleiding wordt samen met het cliëntsysteem vastgelegd in een zorgplan/perspectiefplan. Het zorgplan/perspectiefplan wordt binnen 6 weken na het eerste contact vastgesteld, rekening houdend met de inbreng van minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. Arabica Zorg biedt het cliëntsysteem ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan/perspectiefplan;
- 4.5. Het zorgplan/perspectiefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Arabica Zorg en de cliënt of diens vertegenwoordiger ondertekenen het zorgplan/perspectiefplan. Het ondertekende zorgplan/perspectiefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt;
- 4.6. Het gezamenlijk opstellen van een zorgplan/perspectiefplan is niet vereist bij zorg en/of begeleiding op grond van een maatregel van kinderscherming, maar ook dan streeft Arabica Zorg naar een gezamenlijk gedragen plan;
- 4.7. Het cliëntsysteem verleent Arabica Zorg toestemming om voor aanvang van de zorg en/of dienstverlening informatie uit te wisselen met de verwijzer. Voor het opvragen van informatie bij andere instanties zal de professional eerst vooraf toestemming vragen aan het cliëntsysteem, als onderdeel van het zorgplan/perspectiefplan of in een afzonderlijk verzoek. *Let op dat de toestemming daadwerkelijk wordt gevraagd en vastgelegd. Je kunt dit artikel niet zondermeer gebruiken als een gegeven waarop je de toestemming baseert.*

Artikel 5 Doel en inhoud zorgplan/ perspectiefplan

- 5.1. Het zorgplan/perspectiefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden;
- 5.2. Het zorgplan/perspectiefplan beschrijft de persoonlijke situatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen en de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en/of begeleiding;
- 5.3. In het zorgplan/perspectiefplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - De doelen onder alle ontwikkelingsgebieden waaraan de cliënt wil gaan werken;
 - Wie binnen de organisatie van Arabica Zorg het vaste aanspreekpunt voor de cliënt;
 - Welke familieleden en betrokken organisaties van de cliënt of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of over de hulpverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;

Artikel 6 Naleving van het zorgplan/perspectiefplan

- 6.1. Arabica Zorg voert de zorg en/of begeleiding uit volgens de afspraken in het zorgplan/perspectiefplan;
- 6.2. Als Arabica Zorg de afgesproken zorg en/of begeleiding niet conform het zorgplan/perspectiefplan kan verlenen, stelt Arabica Zorg de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg en/of begeleiding niet conform het zorgplan/perspectiefplan kan ontvangen, stelt de cliënt Arabica Zorg daarvan meteen in kennis;
- 6.3. Na de warme overdracht van de zorg en/of begeleiding wordt er bepaald na hoeveel maanden de eerste evaluatie wordt gedaan. In deze evaluatie wordt dan bepaald of er na 3 of 6 maanden structureel wordt geëvalueerd;
- 6.4. Tijdens de evaluatie wordt er in samenspraak met de cliënt en andere betrokkenen geëvalueerd en het zorgplan/perspectiefplan waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie. De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd en ondertekend;

Artikel 7 Wijziging van de zorg en/of begeleiding

- 7.1. Wijzigingen in het zorgplan/perspectiefplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger en Arabica Zorg worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel als bijvoorbeeld van de kinderscherming, maar ook dan streeft Arabica Zorg naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger;



Algemene voorwaarden

Artikel 8 Uitvoering van de zorg en/of begeleiding

- 8.1. Omgangsvormen:
Het cliëntstelsysteem dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien het personeel van Arabica Zorg hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening door Arabica Zorg. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan;
- 8.2. Privacy:
Privacy van zowel de cliënt als ook het personeel worden wederzijds gerespecteerd. Dit betekent onder andere dat er geen beeld- en geluidopnames van cliënten of personeel van Arabica Zorg gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en personeel van Arabica Zorg via (sociale) media of welke manier dan ook;
- 8.3. Rookvrije werkplek:
Binnen de locatie van Arabica Zorg hebben wij een rookvrije regeling. Bij ambulante begeleiding dat bij cliënt thuis plaatsvindt, zorgt de cliënt ervoor dat het personeelslid de werkzaamheden op een rookvrije werkplek kan verrichten. De cliënt of derden zullen niet roken in aanwezigheid van personeelslid. Het is het personeel van Arabica Zorg niet toegestaan te roken tijdens het verlenen van zorg en/of begeleiding aan de cliënt;
- 8.4. Giften:
Het is niet toegestaan om het personeel giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

Artikel 9 Totstandkoming overeenkomst

- 9.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen Arabica Zorg en het cliëntstelsysteem;
- 9.2. Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Arabica Zorg en het cliëntstelsysteem;
- 9.3. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 10 Betaling

- 10.1. PGB
- Aan het einde van de maand stuurt Arabica Zorg het cliëntstelsysteem de factuur;
 - Het cliëntstelsysteem declareert deze factuur bij het SVB (<https://www.svb.nl/nl/pgb>);
 - Arabica Zorg ontvangt dan binnen 10 werkdagen na declaratie de betaling.
- 10.2. Zorg in Natura
- De kosten van de zorg in natura brengt Arabica Zorg in rekening bij de gemeente.

Artikel 11 Beëindiging en opzegging

- 11.1. De zorg en/of dienstverlening eindigt in de navolgende gevallen:
- a. Indien de gestelde doelen in zorgplan/perspectiefplan bereikt zijn;
 - b. Indien de geldigheidstermijn van de beschikking is verstreken;
 - c. Indien de periode is verstreken zoals vastgesteld in het zorgplan/perspectiefplan, en de doelen behaald zijn;
 - d. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het zorgplan/perspectiefplan.
 - e. Met wederzijds goedvinden, tenzij het zorg en/of begeleiding betreft waartoe een maatregel van de rechtbank verplicht;
 - f. Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming en/ of reclassering verplicht;
 - g. Indien de cliënt uitstroomt en vertrekt naar een andere zorgaanbieder;
 - h. Indien de cliënt overlijdt;
 - i. Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door Arabica Zorg, meer heeft;
 - j. Ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

In alle gevallen zal Arabica Zorg het beëindigen van de zorg- en dienstverlening melden bij de lokale verwijzer.



Algemene voorwaarden

- 11.2. Arabica Zorg kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze voorwaarden wordt in ieder geval verstaan:
- Dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - De cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens personeel of cliënten van Arabica Zorg, die voortzetting van zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - De omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Arabica Zorg en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - Op het moment dat Arabica Zorg, als gevolg van een niet aan Arabica Zorg verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het SVB of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - In geval van surseance van Arabica Zorg. Algemene voorwaarden voor zorg- en dienstverlening.
- 11.3. Arabica Zorg zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt;
- 11.4. In de gevallen genoemd onder 2 kan opzegging door Arabica Zorg tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen;
- 11.5. Indien Arabica Zorg deze algemene voorwaarden wijzigt, kan het cliëntsysteem de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt;
- 11.6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 12 Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens

- 12.1. Steeds als Arabica Zorg de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen;
- 12.2. Als Arabica Zorg de informatie elektronisch verschaft, vergewist zij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen;
- 12.3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Arabica Zorg de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt;
- 12.4. Arabica Zorg zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst;
- 12.5. Arabica Zorg zorgt ervoor dat zij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken;
- 12.6. Arabica Zorg zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

Artikel 13 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

- 13.1. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging van de cliënt.

Artikel 14 Algemene privacy: bescherming persoonsgegevens

- 14.1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensverwerking;
- 14.2. Arabica Zorg verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Arabica Zorg kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Arabica Zorg zal haar personeel eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.



Artikel 15 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

- 15.1. Arabica Zorg beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier 'ZilliZ'. Arabica Zorg draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens en heeft dit vastgelegd in het privacyreglement. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze voorwaarden. De volledige tekst van het privacyreglement is na te lezen op de website van Arabica Zorg (www.arabicazorg.nl);
- 15.2. Arabica Zorg draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad;
- 15.3. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
- 15.4. Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
- 15.5. De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, Arabica Zorg in kennis stellen van de betrokkenheid van (een) andere instelling(-en), bijvoorbeeld ten aanzien van (eerdere) hulp of onderwijs. Zo nodig kan om inzage of afschrift van daarop betrekking hebbende relevante stukken gevraagd worden. Hiervoor vraagt Arabica Zorg van tevoren toestemming aan de cliënt;
- 15.6. Arabica Zorg wisselt gegevens uit met andere instellingen indien dit noodzakelijk wordt geacht met betrekking tot de financiering, uitvoering en continuïteit van de geleverde zorg of te leveren zorg. Dit betreft zowel cliënt specifieke informatie als geaggregeerde informatie.

Artikel 16 Bewaren van gegevens

- 16.1. Arabica Zorg bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Arabica Zorg zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Arabica Zorg deze gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft zij deze aan de cliënt terug;
- 16.2. Arabica Zorg vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet;
- 16.3. Arabica Zorg verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander;
- 16.4. De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan het personeel mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. Het personeel hoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden;
- 16.5. Arabica Zorg verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door audits, inspectie IGJ en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving;
- 16.6. Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensverwerking).

Artikel 17 Verzekeringen

De cliënt heeft bij voorkeur een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering afgesloten. De cliënt (of namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger) is aansprakelijk voor de eventueel door hem/haar veroorzaakte schade. Voor zover mocht blijken dat de cliënt ter zake onverzekerd is, is cliënt aansprakelijk voor de betreffende extra kosten die de werkzaamheden van Arabica Zorg uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.



Algemene voorwaarden

Artikel 18 Aansprakelijkheid Arabica Zorg

- 18.1. De zorgprofessional van Arabica Zorg zal bij zijn werkzaamheden de codes van een goede hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de vigerende regelgeving, de regels daarvoor binnen Arabica Zorg en de geldende professionele standaarden;
- 18.2. Arabica Zorg treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. Arabica Zorg informeert de cliënt over deze maatregelen;
- 18.3. Arabica Zorg zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen;
- 18.4. Cliënt is gehouden Arabica Zorg in de gelegenheid te stellen een door Arabica Zorg tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Arabica Zorg te herstellen;
- 18.5. De aansprakelijkheid voor Arabica Zorg is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Arabica Zorg gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt,
 - Bij zorgovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is;
 - Bij zorgovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
 - Schades veroorzaakt door (een van de personeelsleden van) Arabica Zorg van € 50,00 of minder worden niet vergoed, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld.
 - Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure;
- 18.6. Het bepaalde in artikel 18.3 is mede van toepassing op de door Arabica Zorg ingeschakelde derden;
- 18.7. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in lid 5. Gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Arabica Zorg;
- 18.8. Het is wenselijk dat cliënt een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

Artikel 19 Klachtenregeling

- 19.1. Klacht: Arabica Zorg streeft een zorgvuldige uitvoering na van de hulp en zorgverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de hulpverlening;
- 19.2. Klachtenreglement: Op de hulp en zorgverlening is een klachtenreglement voor cliënten van toepassing, dat voldoet aan de wettelijke bepalingen daarover. Het klachtenreglement is na te lezen op de website van Arabica Zorg (www.arabicazorg.nl) Hiervoor is Arabica Zorg aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl.

Artikel 20 Geschillen

- 20.1. Toepasselijk recht: Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 20.2. Geschillen: Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank Amsterdam horen, worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam. Geschillen die behoren tot de competentie van de sector kanton van enige rechtbank, worden voorgelegd aan de sector kanton, die volgens de wet bevoegd is van die geschillen kennis te nemen. Wanneer een geschil is aan te merken als klacht, wordt die in behandeling genomen conform de klachtenregeling van Arabica Zorg (zie artikel 19). Indien een bepaling uit de zorgovereenkomst en/of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst/algemene voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst/algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.