ALGEMENE VOORWAARDEN

TRAININGEN
Deel 2 — in-company en met open inschrijving

KWALITEITSZORG
Deel 3 — inrichting en gebruik van het KMS

INDICATIES
Deel 4 — indicatiestelling Zvw (ZIN en PGB) en Wlz-aanvragen

Deel 1 met de algemene bepalingen geldt voor alle diensten.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit vier delen. Deel 1 bevat de algemene bepalingen die gelden voor alle Diensten van IndiQualis. Deel 2 bevat aanvullende bepalingen voor Trainingen, Deel 3 voor het KMS en Deel 4 voor Indicatiestelling op grond van de Zvw, in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB), en voor Wlz-aanvragen.

IndiQualis B.V. (hierna: IndiQualis) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92418228 en is gevestigd aan de Ringwade 33 (3439 LM) te Nieuwegein.

Inhoud

DEEL 1 **Algemene bepalingen**

1 Begrippen
2 Toepasselijkheid en opbouw
3 De Offerte
4 Totstandkoming van de Overeenkomst
5 Duur, opzegging en ontbinding
6 Uitvoering van de Diensten
7 Verplichtingen van Opdrachtgever
8 Advies
9 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen
10 Prijzen en betaling
11 Incasso
12 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging
13 Opschorting
14 Overmacht
15 Beperking van aansprakelijkheid
16 Geheimhouding
17 Relatiebeding
18 Intellectuele eigendomsrechten
19 Vrijwaring en juistheid van informatie
20 Klachten van Opdrachtgever en Deelnemers
21 Toepasselijk recht, wijziging en geschillen

DEEL 2 **Trainingen**

22 Algemene bepalingen voor Trainingen
23 Trainingen in-company
24 Trainingen met open inschrijving

DEEL 3 **Kwaliteitsmanagementsysteem**

25 Uitvoering van Diensten op het gebied van het KMS
26 Betaling en tussentijdse beëindiging van een KMS-traject
27 Oplevering van de Content
28 Gebruik van de Content
29 Gebreken en beschikbaarheid

DEEL 4 **Indicaties**

30 Algemene bepalingen voor Indicatiestelling
31 Indicatiestelling voor zorg in natura (ZIN)
32 Indicatiestelling voor een persoonsgebonden budget (PGB)
33 Budgethouder als consument
34 Wlz-aanvragen
35 Dossier en cliëntgegevens
36 Klachten van Cliënten over Indicatiestelling

DEEL 1

Algemene bepalingen

Geldt voor alle diensten van IndiQualis

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden hebben de volgende begrippen, in enkelvoud en meervoud, de daarbij vermelde betekenis. Deze begrippen worden in de tekst met een hoofdletter geschreven, zodat duidelijk is dat de betekenis uit dit artikel bedoeld is.
2. **IndiQualis**: IndiQualis B.V., gevestigd te Nieuwegein, die deze algemene voorwaarden gebruikt.
3. **Opdrachtgever**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met IndiQualis een Overeenkomst aangaat, of aan wie IndiQualis een Offerte uitbrengt. Bij Indicatiestelling voor ZIN en bij een Wlz-aanvraag is dat de zorgaanbieder; bij Indicatiestelling voor PGB is dat de Budgethouder of de organisatie die de Indicatiestelling voor de Budgethouder aanvraagt.
4. **Partijen**: IndiQualis en Opdrachtgever samen.
5. **Offerte**: de Schriftelijke aanbieding van IndiQualis voor een Training in-company of voor Diensten op het gebied van het KMS.
6. **Aanmelding**: de inschrijving via de website van IndiQualis voor een Training met open inschrijving of voor Indicatiestelling voor PGB.
7. **Overeenkomst**: iedere overeenkomst tussen IndiQualis en Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten: een ondertekende Offerte, een ondertekende Schriftelijke overeenkomst of een Aanmelding. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van iedere Overeenkomst.
8. **Diensten**: alle werkzaamheden die IndiQualis in het kader van een Overeenkomst voor Opdrachtgever verricht. IndiQualis levert drie soorten Diensten: Trainingen, Diensten op het gebied van het KMS, en Indicatiestelling en Wlz-aanvragen.
9. **Training**: iedere training, cursus of masterclass die IndiQualis verzorgt, als Training in-company of als Training met open inschrijving.
10. **Training in-company**: een Training die IndiQualis verzorgt voor medewerkers van Opdrachtgever, op een door Opdrachtgever te verzorgen locatie.
11. **Training met open inschrijving**: een Training waarvoor Deelnemers zich afzonderlijk kunnen inschrijven, via de website van IndiQualis of via een door IndiQualis ingeschakeld platform.
12. **Deelnemer**: de natuurlijke persoon die namens of in opdracht van Opdrachtgever een Training volgt.
13. **KMS**: het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtgever. De Diensten van IndiQualis op dit gebied omvatten onder meer het opzetten, inrichten en onderhouden van het KMS, het begeleiden van een certificeringstraject (zoals HKZ of ISO 9001) en het uitvoeren van interne audits, ook als Opdrachtgever geen keurmerk nastreeft.
14. **Content**: de documenten, procedures, protocollen, formulieren en overige inhoud die IndiQualis voor het KMS van Opdrachtgever ontwikkelt of ter beschikking stelt, in welke vorm dan ook.
15. **KMS-applicatie**: de software van een derde waarin Opdrachtgever het KMS beheert, zoals Scienta of Q-link.
16. **KMS-beheerder**: de door Opdrachtgever aangewezen medewerker(s) die verantwoordelijk is of zijn voor het beheer van het KMS.
17. **Indicatiestelling**: het door een Indicerend wijkverpleegkundige samen met de Cliënt vaststellen van de verpleging en verzorging die de Cliënt op grond van de Zvw nodig heeft, en het vastleggen daarvan in een zorgplan.
18. **Indicerend wijkverpleegkundige**: de wijkverpleegkundige die namens IndiQualis de Indicatiestelling verricht, in dienst van IndiQualis of door IndiQualis ingeschakeld.
19. **Cliënt**: de verzekerde voor wie de Indicatiestelling wordt verricht of de Wlz-aanvraag wordt voorbereid.

20. **ZIN**: zorg in natura: de Cliënt ontvangt de geïndiceerde zorg van een zorgaanbieder, die de zorg rechtstreeks bij de zorgverzekeraar declareert.
21. **PGB**: persoonsgebonden budget op grond van de Zvw (Zvw-pgb): de Cliënt koopt de geïndiceerde zorg zelf in met een budget dat de zorgverzekeraar toekent.
22. **Budgethouder**: de Cliënt (of diens vertegenwoordiger) aan wie een PGB is of wordt toegekend.
23. **Normenkader**: het Normenkader indicatieproces van V&VN voor het indiceren en organiseren van verpleging en verzorging in de eigen omgeving, in de meest recente versie.
24. **Wlz-aanvraag**: het in opdracht van Opdrachtgever voorbereiden van een aanvraag voor een Wlz-indicatie bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).
25. **Zvw**: Zorgverzekeringswet.
26. **Wlz**: Wet langdurige zorg.
27. **Schriftelijk**: per brief of per e-mail.
28. **Qualis Model**: de door IndiQualis ontwikkelde methodiek voor het inrichten van een kwaliteitsmanagementsysteem, inclusief de daarbij behorende structuur, formats, standaardteksten en modellen.

Artikel 2 Toepasselijkheid en opbouw

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere Offerte van IndiQualis, iedere Overeenkomst tussen IndiQualis en Opdrachtgever en alle Diensten die IndiQualis aanbiedt of verricht.
2. Deel 1 geldt voor alle Diensten. Deel 2, 3 en 4 gelden aanvullend voor de Dienst waarop zij betrekking hebben. Bij strijd tussen Deel 1 en een van de andere delen gaat de bepaling in dat andere deel voor.
3. Bij strijd tussen de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden gaat de Overeenkomst voor.
4. Voor Trainingen en Diensten op het gebied van het KMS richt IndiQualis zich uitsluitend op opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Gaat IndiQualis een Overeenkomst aan met een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zoals een Budgethouder, dan gelden deze algemene voorwaarden alleen voor zover dwingend consumentenrecht zich daar niet tegen verzet. Voor de Budgethouder geldt daarnaast artikel 33.
5. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Bij een Aanmelding gaat Opdrachtgever op de website akkoord met deze algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn ook te vinden op www.indiqualis.nl.
6. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden alleen als Partijen deze Schriftelijk zijn overeengekomen, en alleen voor de Overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.
7. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgopdrachten van Opdrachtgever.
8. Algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.
9. Is een bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen spreken dan een nieuwe bepaling af die zo dicht mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.
10. De artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing. Voor de opzegging van de Overeenkomst geldt artikel 5.
11. Heeft IndiQualis niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangd, dan behoudt zij het recht om alsnog volledige naleving te verlangen.
12. Schakelt IndiQualis voor de uitvoering van de Diensten een derde in (zoals een opleidingsplatform of de leverancier van de KMS-applicatie) en sluit Opdrachtgever daarbij rechtstreeks een overeenkomst met die derde, dan gelden voor die overeenkomst de voorwaarden van die derde. Opdrachtgever gaat die verplichtingen zelf aan. IndiQualis is geen partij bij die overeenkomst en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de nakoming, de inhoud of de kosten daarvan. In de verhouding tussen IndiQualis en Opdrachtgever gaan deze algemene voorwaarden voor.

Artikel 3 De Offerte

1. IndiQualis brengt een Offerte uit voor Trainingen in-company en voor Diensten op het gebied van het KMS. Voor Indicatiestelling voor ZIN, voor een Wlz-aanvraag en voor Indicatiestelling voor PGB die een organisatie aanvraagt, sluiten Partijen een Schriftelijke overeenkomst. Voor Trainingen met open inschrijving en voor Indicatiestelling voor PGB die de Budgethouder zelf aanvraagt, verloopt de opdracht via een Aanmelding op de website; daarvoor wordt geen Offerte uitgebracht.
2. Iedere Offerte van IndiQualis is vrijblijvend. Is een Offerte niet binnen 14 dagen na dagtekening door Opdrachtgever ondertekend, dan vervalt zij.
3. IndiQualis kan een opdracht of Aanmelding weigeren, bijvoorbeeld als de opdracht buiten haar werkgebied valt, als de omvang van de opdracht niet past bij haar dienstverlening of als een Training vol is. IndiQualis laat dit zo spoedig mogelijk weten en betaalt al ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug.
4. De Offerte vermeldt om welke Dienst het gaat en bevat een omschrijving die zo duidelijk is dat Opdrachtgever de Offerte goed kan beoordelen. Gegevens in de Offerte, zoals een planning of een inschatting van de omvang van de werkzaamheden, zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. Indien IndiQualis voorziet dat de werkzaamheden de raming wezenlijk zullen overschrijden, informeert zij Opdrachtgever daarover. Voor het meerwerk geldt artikel 9.
5. Een Offerte geldt niet automatisch voor vervolgopdrachten.
6. Opleveringstermijnen in de Offerte zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. Indien IndiQualis voorziet dat een overeengekomen termijn niet wordt gehaald, informeert zij Opdrachtgever tijdig en bespreken Partijen een redelijke aangepaste planning. Overschrijding van een termijn geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting van zijn betalingsverplichtingen, tenzij de overschrijding het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van IndiQualis.
7. Bevat de Offerte een prijs voor meerdere onderdelen samen, dan is IndiQualis niet verplicht een deel daarvan te leveren tegen een overeenkomstig deel van die prijs.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand: (a) bij een Training in-company of een KMS-traject, op het moment dat Opdrachtgever de Offerte binnen de geldigheidstermijn ondertekend (gescand of origineel) aan IndiQualis retourneert; (b) bij Indicatiestelling voor ZIN, een Wlz-aanvraag of Indicatiestelling voor PGB die een organisatie aanvraagt, op het moment dat beide Partijen de overeenkomst hebben ondertekend; (c) bij een Training met open inschrijving of Indicatiestelling voor PGB die de Budgethouder zelf aanvraagt, op het moment van de Aanmelding.
2. Een Offerte kan alleen als vrijblijvend worden aangemerkt zolang zij niet door Opdrachtgever is aanvaard. Na aanvaarding kan IndiQualis de Overeenkomst niet eenzijdig herroepen, behoudens de wettelijke of contractuele mogelijkheden tot beëindiging.
3. IndiQualis is niet gebonden aan een Offerte als Opdrachtgever redelijkerwijs had moeten begrijpen dat de Offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Opdrachtgever kan aan een dergelijke vergissing of verschrijving geen rechten ontlenen.
4. Annuleert Opdrachtgever een bevestigde opdracht voordat de uitvoering is begonnen, dan brengt IndiQualis de werkzaamheden die zij al heeft verricht, naar verhouding van de overeengekomen prijs, en de kosten die zij al heeft gemaakt in rekening. Voor Trainingen gelden artikel 23 en artikel 24. Voor een KMS-traject geldt artikel 26: de aanbetaling van 50% is dan altijd verschuldigd.
5. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan met IndiQualis B.V. en niet met een individuele persoon die aan IndiQualis is verbonden.
6. Opdrachtgever heeft geen herroepingsrecht, behalve voor zover deze algemene voorwaarden een bedenktermijn of herroepingsrecht geven (artikel 23, artikel 24 en artikel 33) of dwingend recht anders bepaalt.
7. Gaan meerdere Opdrachtgevers samen een Overeenkomst aan, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit die Overeenkomst.

Artikel 5 Duur, opzegging en ontbinding

1. De Overeenkomst wordt altijd aangegaan voor bepaalde tijd of voor de duur van een bepaalde opdracht. IndiQualis biedt geen Overeenkomsten voor onbepaalde tijd aan. De duur van de opdracht hangt mede af van externe factoren, waaronder de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die IndiQualis van Opdrachtgever nodig heeft.
2. Opdrachtgever kan de Overeenkomst tussentijds Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opdrachtgever betaalt in dat geval de werkzaamheden die tot het einde van de opzegtermijn zijn verricht, naar verhouding van de overeengekomen prijs, en de kosten die IndiQualis al heeft gemaakt of verplichtingen die zij al is aangegaan met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst. Voor het annuleren van Trainingen gelden artikel 23 en artikel 24. Voor het tussentijds beëindigen van een KMS-traject geldt artikel 26.
3. IndiQualis kan de Overeenkomst tussentijds Schriftelijk opzeggen wegens gewichtige redenen.
4. IndiQualis kan de Overeenkomst ontbinden als Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder zijn betalings- en medewerkingsverplichtingen, nadat Opdrachtgever Schriftelijk in gebreke is gesteld, een redelijke termijn heeft gekregen om alsnog na te komen en ook binnen die termijn niet nakomt.
5. Opzegging of ontbinding laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever voor de al verrichte werkzaamheden en geleverde prestaties onverlet. Deze worden afgerekend naar verhouding van de overeengekomen prijs.
6. Ieder van Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk opzeggen als de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen, failliet is verklaard of haar onderneming wordt geliquideerd. IndiQualis is in dat geval niet verplicht reeds ontvangen bedragen terug te betalen of schadevergoeding te betalen.
7. Bij beëindiging van een Overeenkomst voor Indicatiestelling draagt IndiQualis de lopende indicaties en zorgplannen over zoals bepaald in artikel 35.

Artikel 6 Uitvoering van de Diensten

1. IndiQualis voert de Diensten uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener mag worden verwacht. IndiQualis spant zich in om het overeengekomen resultaat te bereiken. Alle verplichtingen van IndiQualis zijn inspanningsverplichtingen, tenzij IndiQualis uitdrukkelijk Schriftelijk een resultaat heeft toegezegd. Voor zover de aard van de Dienst dit meebrengt, gelden daarnaast de toepasselijke professionele normen, wettelijke verplichtingen en beroepsnormen. Voor Indicatiestelling geldt in het bijzonder Deel 4 en het daarin genoemde Normenkader. Een inspanningsverbintenis houdt niet in dat IndiQualis een bepaald besluit van een zorgverzekeraar, het CIZ of een certificerende instelling garandeert.
2. De Overeenkomst bepaalt de omvang en reikwijdte van de Diensten. De Overeenkomst wordt alleen uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontlenen aan de inhoud van de verrichte Diensten, met uitzondering van de rechten die de Cliënt op grond van de wet heeft.
3. De Diensten en de prijzen zijn gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever heeft verstrekt. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mag IndiQualis de Diensten en de prijzen aanpassen.
4. IndiQualis is niet verplicht aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen als die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen. Leiden aanwijzingen tot extra werkzaamheden, dan vergoedt Opdrachtgever de extra kosten volgens artikel 9.
5. IndiQualis mag voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden inschakelen. Voor Indicatiestelling geldt daarbij artikel 30 lid 2.
6. Moet de door Opdrachtgever verstrekte informatie worden gewijzigd, dan kan dat gevolgen hebben voor de planning. IndiQualis is niet aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Wordt de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten vertraagd, bijvoorbeeld doordat Opdrachtgever de gevraagde informatie niet, niet tijdig of niet in de gevraagde vorm aanlevert, onvoldoende medewerking verleent, een voorschot niet tijdig betaalt of door andere omstandigheden die voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, dan heeft

IndiQualis recht op een redelijke verlenging van de termijn. Schade en extra kosten door zo'n vertraging komen voor rekening van Opdrachtgever.

7. Moet Opdrachtgever goedkeuring geven, dan mag IndiQualis de uitvoering van de Overeenkomst opschorten totdat die goedkeuring is gegeven.
8. IndiQualis spant zich in de Diensten binnen de overeengekomen termijn en zoveel mogelijk conform de Offerte te leveren, voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden verlangd. Opgegeven termijnen zijn nooit fatale termijnen. Vraagt Opdrachtgever om spoed, dan vergoedt hij de meerkosten daarvan.

Artikel 7 Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt alle informatie, bijlagen en gegevens waar IndiQualis om vraagt tijdig, in ieder geval vóór de aanvang van de werkzaamheden, en in de gevraagde vorm. Gebeurt dat niet, dan kan IndiQualis de werkzaamheden mogelijk niet volledig uitvoeren of opleveren. De gevolgen daarvan komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. IndiQualis is niet verplicht de juistheid en volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, of Opdrachtgever te informeren als die informatie in de loop van de tijd verandert. IndiQualis is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van informatie die zij op basis daarvan voor derden samenstelt of aan derden verstrekt.
3. IndiQualis kan om aanvullende informatie vragen als dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Zolang die informatie ontbreekt, mag IndiQualis haar werkzaamheden opschorten, zonder dat zij schadevergoeding verschuldigd is. Wijzigen de omstandigheden, dan meldt Opdrachtgever dat zo spoedig mogelijk nadat hij daarvan kennis heeft genomen aan IndiQualis.
4. Opdrachtgever meldt IndiQualis vóór de aanvang van de werkzaamheden Schriftelijk alle omstandigheden die van belang zijn of kunnen zijn, inclusief de punten en prioriteiten waarvoor hij aandacht vraagt.
5. Opdrachtgever beoordeelt voorstellen van IndiQualis op haar eerste verzoek. Beoordeelt Opdrachtgever een voorstel niet of niet tijdig, dan komen de gevolgen daarvan, zoals vertraging, voor rekening van Opdrachtgever.
6. Opdrachtgever zorgt voor geschikte apparatuur en een geschikte werkomgeving. Opdrachtgever mag inloggegevens die hij van IndiQualis ontvangt niet ter beschikking stellen aan personen buiten zijn organisatie en is aansprakelijk voor alle handelingen die met zijn inloggegevens worden verricht.
7. Reageert Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig op verzoeken of vragen van IndiQualis die nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten, zoals vragen over een klacht of bezwaar richting de zorgverzekeraar of over aanvullende informatie die de zorgverzekeraar heeft opgevraagd, dan komen de gevolgen daarvan volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever. IndiQualis is dan niet aansprakelijk voor het verlopen van termijnen of voor een afwijzing, korting of terugvordering. IndiQualis mag haar werkzaamheden in dat geval opschorten. Reageert Opdrachtgever niet binnen tien werkdagen na een Schriftelijke herinnering, dan mag IndiQualis de betreffende werkzaamheden als afgerond beschouwen en de verrichte werkzaamheden in rekening brengen.

Artikel 8 Advies

1. Als daartoe opdracht is gegeven, kan IndiQualis een advies, plan van aanpak, rapportage, planning of verslag opstellen. De inhoud daarvan is adviserend en niet bindend. IndiQualis neemt daarbij de op haar rustende zorgplicht in acht. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij het advies opvolgt.
2. Adviezen van IndiQualis zijn geen medisch, juridisch, fiscaal of accountancyadvies. Ook als IndiQualis Opdrachtgever bijstaat bij onderhandelingen, geeft zij geen juridisch advies. Wil Opdrachtgever een advies als juridisch of fiscaal advies gebruiken, dan legt hij het eerst voor aan een daartoe opgeleide specialist. Een Indicatiestelling is geen advies in de zin van dit artikel; daarvoor geldt Deel 4.
3. Het resultaat van de Diensten hangt mede af van externe factoren, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van informatie door Opdrachtgever en zijn medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van die informatie.

Artikel 9 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Blijkt tijdens de uitvoering dat de Overeenkomst moet worden aangepast, of zijn op verzoek van Opdrachtgever extra werkzaamheden nodig om het gewenste resultaat te bereiken, dan vergoedt Opdrachtgever deze extra werkzaamheden volgens de overeengekomen tarieven. IndiQualis informeert Opdrachtgever vooraf over de financiële gevolgen. IndiQualis is niet verplicht aan zo'n verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten of dat Opdrachtgever wordt doorverwezen naar een bevoegde derde.
2. Wijzigingen in de omvang of inhoud van een opgeleverde Dienst voert IndiQualis alleen uit op verzoek of met akkoord van Opdrachtgever. De meerkosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 10 Prijzen en betaling

1. De prijzen en tarieven worden per Dienst in de Offerte, de Overeenkomst of bij de Aanmelding vastgelegd. Zolang IndiQualis is geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO), zijn Trainingen die als beroepsonderwijs kwalificeren vrijgesteld van btw. De prijzen en tarieven van de overige Diensten zijn exclusief btw, voor zover btw verschuldigd is.
2. IndiQualis voert de Diensten uit tegen de in de Overeenkomst overeengekomen prijs. Extra werkzaamheden worden afzonderlijk in rekening gebracht volgens artikel 9.
3. Reistijd en reiskosten worden aan Opdrachtgever doorberekend, tenzij anders is overeengekomen.
4. Opdrachtgever vergoedt de kosten van derden die IndiQualis met zijn goedkeuring inschakelt volledig, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Partijen kunnen afspreken dat Opdrachtgever een voorschot of het volledige bedrag vooraf betaalt. Is een voorschot afgesproken, dan begint IndiQualis pas met de uitvoering nadat het voorschot is ontvangen.
6. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting of kostenindicatie.
7. IndiQualis mag de prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari verhogen met het OVA-percentage (overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling) dat de Rijksoverheid voor dat jaar vaststelt. Andere prijswijzigingen tijdens de looptijd van de Overeenkomst zijn alleen mogelijk als Partijen die uitdrukkelijk overeenkomen.
8. Opdrachtgever betaalt facturen in één keer, zonder verrekening of opschorting, binnen de op de factuur vermelde betaaltermijn, op het door IndiQualis opgegeven rekeningnummer. De betalingsverplichting van Opdrachtgever is niet afhankelijk van de vraag of en hoeveel een zorgverzekeraar aan Opdrachtgever of aan de Cliënt vergoedt.
9. Bij faillissement, surseance van betaling, liquidatie of beslag op (een deel van) het vermogen van Opdrachtgever zijn alle betalingen en andere verplichtingen van Opdrachtgever uit de Overeenkomst direct opeisbaar.

Artikel 11 Incasso

1. Betaalt Opdrachtgever niet of niet volledig binnen de betaaltermijn, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim.
2. Vanaf de datum waarop Opdrachtgever in verzuim is, heeft IndiQualis zonder ingebrekestelling recht op de wettelijke handelsrente tot de dag van volledige betaling, en op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW, berekend volgens de staffel uit het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
3. Maakt IndiQualis meer of hogere kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn, dan komen ook die voor vergoeding in aanmerking. Redelijke en daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen voor rekening van Opdrachtgever, voor zover de wet vergoeding daarvan toestaat.
4. Opdrachtgever mag vorderingen op IndiQualis niet verrekenen met bedragen die hij aan IndiQualis verschuldigd is.

Artikel 12 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving. Zij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, het voldoen aan wettelijke verplichtingen of een ander rechtmatig en vooraf vastgesteld doel.
2. Partijen bepalen per Dienst en per concrete verwerking welke partij verwerkingsverantwoordelijke is en welke partij eventueel verwerker is. De feitelijke rolverdeling is bepalend; een contractuele aanduiding wijzigt niet de rol die een partij op grond van de AVG daadwerkelijk heeft.
3. Voor zover IndiQualis persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, sluiten Partijen vóór aanvang van die verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst die voldoet aan artikel 28 AVG. Daarin worden onder meer het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en doeleinden, de soorten persoonsgegevens, de categorieën betrokkenen en de rechten en verplichtingen van Partijen vastgelegd.
4. Iedere partij treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de aard van de gegevens, de risico's van de verwerking en de stand van de techniek. Partijen beperken toegang tot persoonsgegevens tot personen die deze toegang voor hun werkzaamheden nodig hebben en zorgen ervoor dat deze personen aan passende geheimhoudingsverplichtingen zijn gebonden.
5. De partij die een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt die betrekking kan hebben op gegevens die in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt, informeert de andere partij zonder onredelijke vertraging en verstrekt de informatie die redelijkerwijs nodig is om aan wettelijke meld- en informatieverplichtingen te voldoen. De nadere termijnen en werkwijze worden, waar van toepassing, in de verwerkersovereenkomst geregeld.
6. Een partij schakelt bij verwerkingen waarvoor zij verwerkingsverantwoordelijke is niet zonder meer de andere partij in als verwerker. Het inschakelen van subverwerkers door IndiQualis vindt plaats overeenkomstig de toepasselijke verwerkersovereenkomst. Partijen leggen relevante verplichtingen ook op aan personen die zij bij de uitvoering inschakelen.
7. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij persoonsgegevens rechtmatig aan IndiQualis verstrekt en dat hij betrokkenen waar nodig informeert en de vereiste toestemming, machtiging of andere rechtsgrond heeft geregeld. Dit laat de eigen wettelijke verplichtingen van IndiQualis onverlet.
8. Bij beëindiging van de Overeenkomst handelen Partijen persoonsgegevens af overeenkomstig de AVG, de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen en de verwerkersovereenkomst. Persoonsgegevens worden teruggegeven, verwijderd of bewaard voor zover dat wettelijk is toegestaan of verplicht.

Artikel 13 Opschorting

1. IndiQualis mag gegevens, databestanden en andere zaken die zij heeft ontvangen of gemaakt onder zich houden zolang Opdrachtgever niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit geldt niet voor gegevens van Cliënten, indicaties en zorgplannen: die worden altijd beschikbaar gesteld voor zover dat nodig is voor de zorg aan de Cliënt.
2. IndiQualis mag de nakoming van haar verplichtingen opschorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst, waaronder te late betaling van facturen. IndiQualis bevestigt de opschorting direct Schriftelijk aan Opdrachtgever. Bij Indicatiestelling zorgt IndiQualis ervoor dat de opschorting de zorg aan de Cliënt niet in gevaar brengt.
3. IndiQualis is niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van een opschorting die in overeenstemming met dit artikel is.
4. Opschorting of ontbinding heeft geen invloed op de betalingsverplichting van Opdrachtgever voor al uitgevoerde werkzaamheden. Opdrachtgever vergoedt IndiQualis bovendien het financiële verlies dat zij lijdt doordat Opdrachtgever tekortschiet.

Artikel 14 Overmacht

1. IndiQualis is niet aansprakelijk als zij door overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van IndiQualis wordt in ieder geval verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van IndiQualis; (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die Opdrachtgever aan IndiQualis heeft voorgeschreven of aanbevolen; (iii) gebreken in zaken, apparatuur, software of materialen van derden, waaronder de KMS-applicatie en het elektronisch cliëntdossier van Opdrachtgever; (iv) overheidsmaatregelen; (v) stroomstoringen; (vi) storingen van internet, datanetwerken en telecommunicatievoorzieningen, bijvoorbeeld door cybercriminaliteit, hacking of DDoS-aanvallen; (vii) natuurrampen; (viii) oorlog en terroristische aanslagen; (ix) algemene vervoersproblemen; (x) ziekte of ander onvoorzien uitvallen van de consultant, Indicerend wijkverpleegkundige of trainer die de Diensten uitvoert, als redelijkerwijs geen vervanging beschikbaar is; en (xi) andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van IndiQualis die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Duurt een overmachtssituatie langer dan twee maanden, dan kan ieder van Partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden. Wat al is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar verder iets verschuldigd zijn.
4. Heeft IndiQualis bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen voldaan, of kan zij slechts gedeeltelijk voldoen, dan mag zij het al geleverde of leverbare deel afzonderlijk factureren. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te betalen.

Artikel 15 Beperking van aansprakelijkheid

1. IndiQualis is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, met inachtneming van de beperkingen in dit artikel.
2. Opdrachtgever stelt IndiQualis zo spoedig mogelijk nadat hij een tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken Schriftelijk op de hoogte. Opdrachtgever geeft IndiQualis, voor zover herstel nog mogelijk is, een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen. IndiQualis is pas aansprakelijk als zij ook na afloop van die termijn tekortschiet. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt als Opdrachtgever de schade niet binnen drie maanden na ontdekking Schriftelijk bij IndiQualis heeft gemeld, en in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade is ontstaan.
3. Voor zover wettelijk toegestaan, is de aansprakelijkheid van IndiQualis beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico dat IndiQualis volgens de polis draagt. Keert de verzekeraar om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever aan IndiQualis heeft betaald voor de Dienst waarop de schade betrekking heeft. Bij Indicatiestelling is dat het bedrag dat voor de betreffende Indicatiestelling is betaald. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
4. IndiQualis is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie en verlies van goodwill. Deze uitsluiting geldt niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van IndiQualis, of voor zover uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van IndiQualis, of voor zover beperking of uitsluiting op grond van dwingend recht niet is toegestaan. Zij beperken evenmin de wettelijke rechten van Cliënten of andere derden die geen partij zijn bij de Overeenkomst.
6. IndiQualis is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie aanlevert, instructies geeft die buiten de overeengekomen opdracht vallen of zijn eigen wettelijke verplichtingen of zijn verplichtingen uit artikel 7 en artikel 30 niet nakomt. Dit geldt ook als IndiQualis de onjuistheid of onvolledigheid had kunnen ontdekken.
7. IndiQualis is niet verantwoordelijk voor besluiten van zorgverzekeraars, het CIZ, certificerende instellingen of andere bevoegde derden. Een afwijzing, korting, terugvordering of ander besluit van zo'n derde is op zichzelf nooit grond voor aansprakelijkheid van IndiQualis en laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever onverlet.
8. IndiQualis is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden, waaronder de leverancier van de KMS-applicatie, opleidingsplatforms, zorgverzekeraars en het CIZ, behalve voor zover dwingend recht dat voorschrijft.

9. De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden uitsluitend in de verhouding tussen IndiQualis en Opdrachtgever en laten de rechten van Cliënten op grond van de wet, waaronder rechten die voortvloeien uit de Wkkgz, onverlet.
10. Dit artikel blijft na beëindiging van de Overeenkomst van kracht voor zover het betrekking heeft op gebeurtenissen tijdens de looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 16 Geheimhouding

1. IndiQualis en Opdrachtgever houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij in het kader van een opdracht van elkaar ontvangen. Informatie is vertrouwelijk als dat uit de opdracht volgt of als een partij redelijkerwijs kan begrijpen dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding geldt niet voor informatie die al openbaar is, die de ontvangende partij al kende voordat zij deze van de andere partij ontving, of die zij rechtmatig van een derde heeft verkregen.
2. De geheimhouding geldt in het bijzonder voor adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijzen en verslagen die IndiQualis voor Opdrachtgever opstelt. Opdrachtgever deelt de inhoud daarvan niet met medewerkers die niet bevoegd zijn om daarvan kennis te nemen, of met derden. IndiQualis gaat zorgvuldig om met alle bedrijfsgevoelige informatie die Opdrachtgever haar verstrekt.
3. Voor gegevens van Cliënten geldt daarnaast het beroepsgeheim van de Indicerend wijkverpleegkundige.
4. Moet IndiQualis op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak vertrouwelijke informatie verstrekken en kan zij zich niet op een verschoningsrecht beroepen, dan is zij geen schadevergoeding verschuldigd en geeft dit Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst te ontbinden.
5. Voor het verstrekken of verspreiden van informatie, verklaringen, adviezen of producten van IndiQualis aan derden, of het publiceren daarvan, is vooraf Schriftelijke toestemming van IndiQualis nodig, tenzij die toestemming al uitdrukkelijk in de Overeenkomst is gegeven. Dit geldt niet voor het verstrekken van indicaties, zorgplannen en Wlz-aanvragen aan de zorgverzekeraar, het CIZ of de Cliënt. Opdrachtgever vrijwaart IndiQualis voor aanspraken van derden die zich hebben verlaten op informatie die zonder die toestemming is verspreid.
6. IndiQualis en Opdrachtgever leggen deze geheimhoudingsplicht ook op aan de derden die zij inschakelen.

Artikel 17 Relatiebeding

1. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf maanden na beëindiging daarvan zal Opdrachtgever, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IndiQualis, geen professional die door IndiQualis aantoonbaar bij Opdrachtgever is geïntroduceerd én bij de uitvoering van de betreffende Overeenkomst is ingezet, actief benaderen met het doel deze professional buiten IndiQualis om rechtstreeks of via een derde vergelijkbare werkzaamheden voor Opdrachtgever te laten verrichten.
2. Het eerste lid geldt niet indien Opdrachtgever kan aantonen dat de professional vóór de introductie door IndiQualis al een bestaande zakelijke relatie van Opdrachtgever was, of indien de professional zonder voorafgaande benadering door Opdrachtgever uit eigen beweging solliciteert of contact zoekt. In dat geval informeren Partijen elkaar hierover tijdig en treden zij zo nodig in overleg.
3. Het eerste lid verbiedt niet dat Opdrachtgever een professional inschakelt na voorafgaande schriftelijke toestemming van IndiQualis. IndiQualis zal een verzoek om toestemming binnen een redelijke termijn beoordelen.
4. Bij een toerekenbare overtreding van dit artikel verbeurt Opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling nodig is, een direct opeisbare boete van € 5.000 per betrokken professional. Voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, is daarnaast € 250 verschuldigd. IndiQualis kan naast de boete vergoeding van de volledige schade vorderen.

Artikel 18 Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op door IndiQualis ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, waaronder het Qualis Model, generieke formats, methodieken, werkwijzen, modellen, trainingsmaterialen, standaarddocumenten, ontwerpen, analyses en de onderliggende structuur en opbouw daarvan, berusten bij

IndiQualis of haar licentiegevers. Deze rechten worden niet aan Opdrachtgever overgedragen, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en artikel 22 of 28 zijn omschreven. Het gebruiksrecht is niet-exclusief en geldt voor de eigen organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever mag materialen niet verkopen, commercieel exploiteren, openbaar maken, verveelvoudigen of aan derden ter beschikking stellen, behalve voor zover dit uitdrukkelijk is toegestaan in de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden.
3. Organisatie specifieke documenten die IndiQualis in opdracht van Opdrachtgever opstelt, mogen door Opdrachtgever binnen de eigen organisatie worden gebruikt en aangepast voor de eigen bedrijfsvoering, kwaliteitszorg, verantwoording, toezicht en certificering. Dit gebruiksrecht omvat niet het recht om generieke onderdelen van het Qualis Model of andere beschermde materialen van IndiQualis zelfstandig te exploiteren, aan derden te leveren of als eigen product of dienst aan te bieden.
4. Gegevens, documenten, beleidskeuzes en materialen die Opdrachtgever zelf heeft aangeleverd of die aantoonbaar al aan Opdrachtgever toebehoorden, blijven eigendom van Opdrachtgever of de betreffende rechthebbende. Opdrachtgever verleent IndiQualis voor de duur van de opdracht een beperkt recht om deze materialen te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Opdrachtgever verwijdert of wijzigt geen aanduidingen van auteursrecht, vertrouwelijkheid, handelsnamen, merken of andere intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtgever meldt een vermoede inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van IndiQualis zo spoedig mogelijk.
6. Opdrachtgever staat ervoor in dat het materiaal dat hij aan IndiQualis verstrekt geen inbreuk maakt op rechten van derden en vrijwaart IndiQualis voor aanspraken die daaruit voortvloeien, behalve voor zover de aanspraak het gevolg is van een aan IndiQualis toe te rekenen tekortkoming.
7. Bij een toerekenbare schending van dit artikel of artikel 22 lid 4 of artikel 28 verbeurt Opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling nodig is, een direct opeisbare boete van € 5.000 per overtreding en € 250 per dag dat de overtreding voortduurt. IndiQualis kan naast de boete vergoeding van de volledige schade vorderen.

Artikel 19 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie en documenten die hij in het kader van een Overeenkomst aan IndiQualis verstrekt, ook als hij die van derden heeft verkregen.
2. Opdrachtgever vrijwaart IndiQualis voor iedere aansprakelijkheid doordat hij niet of niet tijdig alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie en documenten heeft verstrekt.
3. Opdrachtgever vrijwaart IndiQualis voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden voor Opdrachtgever, waaronder aanspraken over intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en aanspraken over het handelen of nalaten van Opdrachtgever tegenover derden, behalve voor zover de aanspraak het gevolg is van een tekortkoming van IndiQualis.
4. Verstrekt Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan IndiQualis, dan garandeert hij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 Klachten van Opdrachtgever en Deelnemers

1. Opdrachtgever of een Deelnemer meldt een klacht zo spoedig mogelijk nadat hij de aanleiding daarvoor heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken. Een klacht over een andere Dienst dan een Training die later dan 30 dagen na de ontdekking wordt gemeld, neemt IndiQualis niet meer in behandeling, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Na die termijn kan Opdrachtgever over die tekortkoming geen rechten meer doen gelden. Klachten worden Schriftelijk gemeld via het klachtenformulier op de website of via info@indiqualis.nl, met als onderwerp “Klacht”.
2. De klacht moet voldoende zijn onderbouwd en toegelicht, zodat IndiQualis de klacht in behandeling kan nemen. IndiQualis bevestigt de ontvangst van de klacht.
3. IndiQualis reageert binnen 4 weken na ontvangst inhoudelijk op de klacht. Heeft IndiQualis meer tijd nodig, dan laat zij de klager dat binnen deze termijn weten, met de reden en een indicatie van de termijn waarbinnen zij wel reageert.

4. IndiQualis behandelt klachten vertrouwelijk. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en ten minste één jaar na de afhandeling bewaard.
5. Partijen proberen samen tot een oplossing te komen. Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
6. Gaat de klacht over een Training en is de klager het niet eens met de afhandeling door IndiQualis, dan kan hij de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris: mevrouw M. Olenski, Olenski Kwaliteit & Inzicht. Haar contactgegevens staan in de klachtenregeling op www.indiqualis.nl. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor IndiQualis. Eventuele gevolgen van het oordeel handelt IndiQualis zo spoedig mogelijk af.
7. Gaat de klacht over een andere Dienst, dan doen Partijen hun uiterste best om samen tot een oplossing te komen. Komen Partijen er niet uit, dan geldt artikel 21 lid 4.
8. Klachten van Cliënten over de Indicatiestelling worden behandeld volgens artikel 36.
9. De klachtenregeling voor Trainingen is openbaar en staat op www.indiqualis.nl.

Artikel 21 Toepasselijk recht, wijziging en geschillen

1. Op de rechtsverhouding tussen IndiQualis en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. IndiQualis kan deze algemene voorwaarden wijzigen. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die voortvloeien uit wet- of regelgeving gelden ook voor lopende Overeenkomsten, dertig dagen nadat IndiQualis ze aan Opdrachtgever heeft bekendgemaakt. Andere wijzigingen gelden voor lopende Overeenkomsten alleen als Opdrachtgever ermee instemt.
3. Bij vertalingen van deze algemene voorwaarden is de Nederlandse tekst leidend.
4. Partijen leggen een geschil pas aan de rechter voor nadat de klachtenprocedure van artikel 20 is doorlopen, tenzij een spoedeisend belang of dwingend recht zich daartegen verzet.
5. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst. Geschillen als bedoeld in artikel 36 worden behandeld door de daar genoemde geschilleninstantie.

DEEL 2

Trainingen

In-company en open inschrijving

Artikel 22 Algemene bepalingen voor Trainingen

1. Dit Deel geldt voor alle Trainingen, zowel in-company als met open inschrijving.
2. De inhoud van de Training en de adviezen die tijdens de Training worden gegeven, zijn adviserend en niet bindend. IndiQualis neemt daarbij de op haar rustende zorgplicht in acht.
3. Is een Training geaccrediteerd, dan ontvangt de Deelnemer de accreditatiepunten of het certificaat alleen als hij de volledige Training heeft gevolgd en voldoet aan de eisen van de accrediterende instantie. IndiQualis staat er niet voor in dat een accrediterende instantie de accreditatie verleent of handhaaft.
4. De trainingsmaterialen zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de Deelnemer en de eigen organisatie van Opdrachtgever. Het is niet toegestaan de trainingsmaterialen te verveelvoudigen, aan derden te verstrekken of voor eigen trainingen te gebruiken. Het maken van beeld- of geluidsopnamen van Trainingen is niet toegestaan.
5. IndiQualis mag een Training verplaatsen of annuleren als onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte van de trainer, dat rechtvaardigen. De gevolgen daarvan zijn geregeld in artikel 23 en artikel 24.

Artikel 23 Trainingen in-company

1. Opdrachtgever kan een Training in-company binnen 14 dagen na de bevestiging van de opdracht kosteloos annuleren (bedenktermijn). Vindt de Training binnen 14 dagen na de annulering plaats, dan is kosteloos annuleren niet mogelijk.
2. Annuleert Opdrachtgever na afloop van de bedenktermijn, ongeacht de reden, dan blijft de volledige prijs verschuldigd en vindt geen terugbetaling plaats.
3. Opdrachtgever kan een Training in-company eenmalig verschuiven, mits IndiQualis daar Schriftelijk mee instemt. Een verzoek tot verschuiving dat uiterlijk 10 werkdagen voor de aanvang van de Training is ontvangen, is kosteloos. Bij een later verzoek is 50% van de afgesproken prijs extra verschuldigd. Een verschoven Training kan niet nogmaals worden verschoven.
4. De Training vindt plaats op de locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt de voor de Training benodigde faciliteiten tijdig ter beschikking. IndiQualis mag vóór de Training aanwijzingen geven over de geschiktheid van de locatie en de faciliteiten. Kan de Training niet doorgaan of loopt zij vertraging op doordat Opdrachtgever deze verplichting niet nakomt, dan komen de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Opdrachtgever.
5. Verplaatst IndiQualis een Training in-company wegens onvoorziene omstandigheden, dan spreken Partijen in overleg een nieuwe datum af, zonder extra kosten voor Opdrachtgever.

Artikel 24 Trainingen met open inschrijving

1. Aanmelding voor een Training met open inschrijving verloopt via de website van IndiQualis. Na de Aanmelding ontvangt Opdrachtgever een bevestiging met de inschrijvingsvoorwaarden. De deelnamekosten worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum en in ieder geval vóór de aanvang van de Training.
2. Na de Aanmelding geldt een bedenktermijn van 14 dagen waarin Opdrachtgever zonder opgave van redenen kosteloos kan annuleren.
3. De bedenktermijn van lid 2 vervalt zodra de Deelnemer de trainingsmaterialen of digitale toegang tot de Training heeft ontvangen. Opdrachtgever kan daarna niet meer kosteloos annuleren en de deelnamekosten worden niet terugbetaald. Is Opdrachtgever een consument, dan verstrekt IndiQualis de trainingsmaterialen of digitale toegang binnen de wettelijke herroepingstermijn alleen als hij daar bij de Aanmelding uitdrukkelijk om heeft verzocht en heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn herroepingsrecht (artikel 6:230p BW). IndiQualis bevestigt dit Schriftelijk.

4. Annuleert Opdrachtgever na afloop of verval van de bedenktermijn, dan blijven de volledige deelnamekosten verschuldigd en vindt geen terugbetaling plaats. Opdrachtgever kan de Deelnemer wel kosteloos laten vervangen door een andere medewerker.
5. Na afloop of verval van de bedenktermijn kan de Deelnemer eenmalig deelnemen aan een Training op een latere datum, als daar plaats is. Er zijn dan geen extra kosten verschuldigd, maar de oorspronkelijke deelnamekosten worden niet terugbetaald.
6. Annuleringen en verzoeken tot verschuiving worden schriftelijk aan IndiQualis doorgegeven. IndiQualis bevestigt de ontvangst schriftelijk. Indien op grond van dit artikel een bedrag moet worden terugbetaald, betaalt IndiQualis dit binnen veertien dagen terug via dezelfde betaalwijze, tenzij Partijen anders overeenkomen.
7. IndiQualis mag een Training verplaatsen of annuleren wegens onvoldoende aanmeldingen, ziekte van de trainer of andere zwaarwegende omstandigheden. IndiQualis informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Opdrachtgever kan kiezen voor deelname op een nieuwe datum of, indien de Training definitief niet doorgaat of de nieuwe datum niet passend is, voor terugbetaling van de reeds betaalde deelnamekosten. Reeds verstrekt studiemateriaal kan alleen afzonderlijk in rekening worden gebracht indien dit vooraf duidelijk is overeengekomen en dit wettelijk is toegestaan. Een wettelijk herroepingsrecht blijft onverlet.
8. Verloopt de inschrijving via een platform van een derde, dan gelden voor de inschrijving en betaling ook de voorwaarden van dat platform, met inachtneming van artikel 2.

DEEL 3

Kwaliteitsmanagementsysteem

Inrichting, oplevering en gebruik van het KMS

Artikel 25 Uitvoering van Diensten op het gebied van het KMS

1. Dit Deel geldt voor alle Diensten op het gebied van het KMS.
2. Alleen een externe, daartoe bevoegde instantie kan een keurmerk toekennen. IndiQualis is daarbij niet betrokken en geeft geen garantie dat een keurmerk wordt verkregen. Een afwijzing of een van de verwachting van Opdrachtgever afwijkend resultaat is nooit grond voor aansprakelijkheid van IndiQualis.
3. Opdrachtgever wijst een of meer KMS-beheerders aan en blijft verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer, de implementatie en het gebruik van het KMS binnen de eigen organisatie. Na oplevering is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het actueel houden van het KMS, tenzij Partijen schriftelijk een onderhouds- of actualisatieopdracht met IndiQualis zijn overeengekomen. De verantwoordelijkheidsverdeling laat onverlet dat IndiQualis gehouden blijft aan de verplichtingen die zij uitdrukkelijk op zich heeft genomen.
4. Opdrachtgever beschermt de Content en de toegang tot de KMS-applicatie met passende technische en organisatorische maatregelen. Opdrachtgever zorgt ervoor dat derden die hij inschakelt, waaronder ingehuurd personeel, zich houden aan de bepalingen in deze algemene voorwaarden over vertrouwelijkheid en de bescherming van documenten en gegevens.
5. Wijzigt de KMS-applicatie, dan kan IndiQualis de uitvoering van de Diensten voortzetten met de gewijzigde versie. IndiQualis is niet verplicht bepaalde functionaliteiten of eigenschappen van de Content te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
6. De broncode en de technische documentatie van de Content vallen nooit onder het gebruiksrecht van Opdrachtgever en worden niet aan hem overgedragen. IndiQualis is niet verplicht de Content op een fysieke drager te verstrekken.
7. Maakt IndiQualis op grond van de Overeenkomst ook back-ups van gegevens van Opdrachtgever, dan doet zij dat op de overeengekomen momenten en bewaart zij deze gedurende de overeengekomen termijn. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de wettelijke bewaar- en administratieplichten die voor hem gelden.
8. Voor het gebruik van een KMS-applicatie van een derde, zoals Scienta of Q-link, kan Opdrachtgever rechtstreeks een overeenkomst met de leverancier sluiten. De voorwaarden, beschikbaarheid, beveiliging, back-ups, ondersteuning en tarieven van die applicatie worden beheerst door de overeenkomst tussen Opdrachtgever en de leverancier. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor aanspraken die het gevolg zijn van zijn eigen gebruik in strijd met de voorwaarden van de leverancier.

Artikel 26 Betaling en tussentijdse beëindiging van een KMS-traject

1. Tenzij in de Offerte anders is bepaald, brengt IndiQualis na ondertekening van de Offerte voor een KMS-traject een aanbetaling van 50% van de overeengekomen prijs in rekening. Deze aanbetaling is een vergoeding voor de capaciteit die IndiQualis voor het traject reserveert en voor de voorbereidende werkzaamheden. Het traject start nadat deze betaling is ontvangen. De resterende 50% wordt gefactureerd bij oplevering overeenkomstig artikel 27.
2. Opdrachtgever kan het KMS-traject Schriftelijk tussentijds beëindigen. Voor de financiële gevolgen gelden uitsluitend lid 3 tot en met 6 van dit artikel.
3. Annuleert Opdrachtgever het KMS-traject of beëindigt hij het tussentijds, op welk moment ook en ook vóór de start van de werkzaamheden, dan is de aanbetaling van 50% van de overeengekomen prijs altijd verschuldigd. Is de aanbetaling nog niet of niet volledig betaald, dan betaalt Opdrachtgever het openstaande deel alsnog. Een betaalde aanbetaling wordt nooit terugbetaald.
4. Bij tussentijdse beëindiging betaalt Opdrachtgever naast de aanbetaling ook de werkzaamheden die IndiQualis tot de einddatum heeft verricht voor zover die de waarde van de aanbetaling te boven gaan,

berekend volgens de overeengekomen uurtarieven, en de kosten en verplichtingen die IndiQualis voor de opdracht is aangegaan.

5. Bij tussentijdse beëindiging levert IndiQualis het KMS op op basis van de informatie die zij tot dat moment van Opdrachtgever heeft ontvangen. Ondersteuning bij een interne of externe audit, certificering of inspectie maakt dan geen deel meer uit van de opdracht. Het gebruik van de Content blijft onderworpen aan artikel 18 en artikel 28; het gebruiksrecht ontstaat pas na volledige betaling van de verschuldigde bedragen.
6. Annulering of beëindiging geeft Opdrachtgever geen recht op terugbetaling of vermindering van betaalde of verschuldigde bedragen.

Artikel 27 Oplevering van de Content

1. IndiQualis levert de overeengekomen Content op de wijze en binnen de planning zoals vastgelegd in de Offerte. De Offerte vermeldt waar mogelijk welke onderdelen worden opgeleverd, in welke omgeving of bestandsvorm en welke werkzaamheden wel en niet tot de oplevering behoren.
2. Opdrachtgever controleert de opgeleverde Content binnen tien werkdagen na beschikbaarstelling en meldt eventuele concrete afwijkingen van de schriftelijk overeengekomen specificaties binnen die termijn schriftelijk en gemotiveerd aan IndiQualis. IndiQualis krijgt een redelijke termijn om een gegronde afwijking te herstellen. Het uitblijven van een melding binnen deze termijn geldt als aanvaarding van de oplevering, behoudens verborgen gebreken en wettelijke rechten die niet kunnen worden uitgesloten.
3. Een verzoek om wijzigingen, aanvullingen of aanpassingen die niet nodig zijn om de Content in overeenstemming te brengen met de Offerte, geldt als meerwerk en wordt alleen na voorafgaande schriftelijke prijs- en termijnafspraak uitgevoerd.
4. Het risico van verlies of beschadiging van gegevens en documenten gaat over op Opdrachtgever zodra deze aan hem beschikbaar zijn gesteld, met dien verstande dat iedere partij verantwoordelijk blijft voor de beveiliging en bewaring van gegevens die zij zelf beheert.
5. IndiQualis actualiseert de Content na oplevering niet automatisch bij wijzigingen in wet- en regelgeving, normen of richtlijnen, tenzij Partijen schriftelijk een onderhouds- of actualisatieafspraak hebben gemaakt. Dit laat onverlet dat IndiQualis bij de uitvoering van een lopende opdracht de op dat moment toepasselijke professionele en wettelijke vereisten in acht neemt.

Artikel 28 Gebruik van de Content

1. Tijdens het KMS-traject mag Opdrachtgever de reeds beschikbaar gestelde Content gebruiken voor de eigen organisatie. Na volledige betaling verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de eigen organisatie, voor de duur van het gebruik van het KMS en, voor zover het gaat om organisatie specifieke documenten, ook na beëindiging van de overeenkomst met IndiQualis.
2. Het gebruiksrecht omvat het intern raadplegen, toepassen en aanpassen van organisatie specifieke documenten voor de eigen bedrijfsvoering, kwaliteitszorg, scholing van eigen medewerkers, toezicht, verantwoording en certificering. Opdrachtgever mag deze documenten voor die doeleinden opslaan en exporteren, voor zover daarbij geen generieke onderdelen van het Qualis Model of andere beschermde materialen buiten de overeengekomen licentie worden verspreid of geëxploiteerd.
3. Het Qualis Model, generieke formats, methodieken, standaardteksten, modellen en de onderliggende structuur blijven intellectueel eigendom van IndiQualis. Opdrachtgever mag deze onderdelen niet als zelfstandig product aanbieden, aan derden licentiëren, verkopen, publiceren of gebruiken om voor derden een vergelijkbaar kwaliteitsmanagementproduct of -dienst te ontwikkelen.
4. Opdrachtgever mag de Content delen met eigen medewerkers en met derden die namens Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren voor het beheer, de implementatie, de audit of certificering van het KMS, voor zover zij de informatie daarvoor nodig hebben en aan een passende geheimhoudingsverplichting zijn gebonden. Opdrachtgever mag de Content ook ter inzage geven aan toezichthouders, certificerende instellingen en zorgverzekeraars voor zover dit noodzakelijk is voor toezicht, certificering of verantwoording.
5. Indien Opdrachtgever de KMS-applicatie beëindigt of overstapt naar een andere leverancier, mag Opdrachtgever de organisatiespecifieke documenten exporteren en blijven gebruiken overeenkomstig lid 2. Voor generieke onderdelen van het Qualis Model blijft het gebruiksrecht beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk in

de Overeenkomst is toegestaan. Partijen kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken maken over export, bestandsformaten en eventuele ondersteuning daarbij.

6. Opdrachtgever mag de Content niet aan derden verkopen, verhuren of anderszins commercieel exploiteren, noch auteursrecht- of andere rechthebbendenvermeldingen verwijderen. Opdrachtgever treft redelijke maatregelen om ongeoorloofde toegang en verspreiding te voorkomen.
7. De leverancier van de KMS-applicatie geldt niet als een ongeoorloofde derde voor zover toegang of hosting noodzakelijk is voor het overeengekomen gebruik van de applicatie en plaatsvindt onder de voorwaarden van de leverancier.
8. Bij overtreding van dit artikel geldt artikel 18 lid 7.

Artikel 29 Gebreken en beschikbaarheid

1. IndiQualis spant zich in om gebreken in door haar ontwikkelde Content die afwijkt van de schriftelijk overeengekomen specificaties binnen een redelijke termijn te onderzoeken en, indien de melding gegrond is, te herstellen. De herstelverplichting geldt niet voor gebreken die zijn veroorzaakt door onjuist gebruik, wijzigingen door Opdrachtgever of derden, onjuiste of onvolledige input, of storingen in systemen van derden, tenzij deze oorzaak aan IndiQualis kan worden toegerekend.
2. Opdrachtgever meldt een gebrek zo spoedig mogelijk schriftelijk en verstrekt daarbij een duidelijke omschrijving, voorbeelden en informatie die redelijkerwijs nodig is om het gebrek te onderzoeken. Een melding geldt pas als ontvangen nadat IndiQualis de ontvangst Schriftelijk heeft bevestigd. Ontvangt Opdrachtgever binnen twee werkdagen geen bevestiging, dan neemt hij telefonisch contact op met IndiQualis.
3. IndiQualis bepaalt, na overleg met Opdrachtgever, een redelijke termijn en wijze van herstel. Herstel kan bestaan uit een correctie, vervangende tekst, tijdelijke oplossing of redelijke workaround.
4. IndiQualis is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of het functioneren van de KMS-applicatie of andere systemen van derden. IndiQualis ondersteunt Opdrachtgever waar redelijkerwijs mogelijk bij het vaststellen of een storing in de Content of in de applicatie van een derde zit. Eventuele servicelevels van de applicatieleverancier volgen uit de overeenkomst tussen Opdrachtgever en die leverancier.
5. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen back-ups en voor de wettelijke bewaarplichten, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat IndiQualis specifieke back-upwerkzaamheden uitvoert. De frequentie, bewaartermijn en herstelprocedure worden dan afzonderlijk vastgelegd.
6. IndiQualis is niet aansprakelijk voor tijdelijke onderbrekingen die worden veroorzaakt door onderhoud, storingen of omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer, met inachtneming van artikel 15 en voor zover wettelijk toegestaan.

DEEL 4

Indicaties

Indicatiestelling Zvw (ZIN en PGB) en Wlz-aanvragen

Artikel 30 Algemene bepalingen voor Indicatiestelling

1. Dit Deel geldt voor Indicatiestelling voor verpleging en verzorging op grond van de Zvw, zowel voor ZIN als voor PGB, en voor Wlz-aanvragen. In de Overeenkomst staat om welke Dienst het gaat.
2. De Indicatiestelling wordt verricht door een Indicerend wijkverpleegkundige die daartoe bevoegd en bekwaam is en die BIG-geregistreerd is. Schakelt IndiQualis een zelfstandige wijkverpleegkundige in, dan zorgt IndiQualis ervoor dat deze aan dezelfde eisen voldoet.
3. De Indicerend wijkverpleegkundige indiceert volgens het Normenkader, onafhankelijk en op basis van haar professionele autonomie. De uitkomst van de Indicatiestelling, waaronder de aard en omvang van de geïndiceerde zorg, wordt uitsluitend door de Indicerend wijkverpleegkundige bepaald. Opdrachtgever kan daarover geen aanwijzingen geven.
4. Opdrachtgever gaat na of de Cliënt beschikt over een geldig indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de Wlz. IndiQualis indiceert alleen op grond van de Zvw als de Cliënt geen Wlz-indicatie heeft. Blijkt na de Indicatiestelling dat de Cliënt wel een Wlz-indicatie heeft, dan is Opdrachtgever daarvoor volledig verantwoordelijk. IndiQualis brengt de verrichte werkzaamheden in dat geval tegen het overeengekomen tarief in rekening.
5. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de Indicerend wijkverpleegkundige tijdig beschikt over de gegevens die zij nodig heeft, zoals verwijsgegevens, relevante medische gegevens en eerdere indicaties, en dat zij de Cliënt kan bezoeken.
6. Opdrachtgever is en blijft gedurende het hele aanvraagproces verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de aanvraag bij de zorgverzekeraar, voor de coördinatie van alle contacten met de zorgverzekeraar en voor het bewaken van alle termijnen die de zorgverzekeraar stelt, ook als IndiQualis inhoudelijk bij de beantwoording van vragen is betrokken, tenzij Partijen Schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Opdrachtgever stuurt aanvullende vragen van de zorgverzekeraar die betrekking hebben op de door IndiQualis opgestelde indicatie zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst door aan IndiQualis. Daarbij vermeldt Opdrachtgever de uiterste reactietermijn van de zorgverzekeraar en verstrekt hij alle informatie die nodig is om de vraag te beantwoorden.
7. Bij de overeengekomen prijs is inbegrepen het beantwoorden van redelijke, inhoudelijke verduidelijkingsvragen over de door IndiQualis opgestelde indicatie, voor zover deze binnen een redelijke termijn na oplevering worden ontvangen en kunnen worden beantwoord op basis van het bestaande dossier. Een nieuwe beoordeling van de zorgbehoefte, nieuw cliëntcontact, aanpassing van de indicatie wegens gewijzigde omstandigheden, herindicatie, herbeoordeling, bezwaar of het opstellen van aanvullende stukken die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, geldt als een aanvullende opdracht. IndiQualis informeert Opdrachtgever vooraf over de eventuele kosten en termijn.
8. IndiQualis spant zich in om aanvullende vragen te beantwoorden binnen de termijn die de zorgverzekeraar stelt, mits zij de vraag en alle benodigde informatie uiterlijk vijf werkdagen vóór het verstrijken van die termijn heeft ontvangen. IndiQualis kan niet instaan voor tijdige beantwoording wanneer Opdrachtgever de vragen of benodigde informatie niet tijdig aanlevert. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor tijdige indiening, coördinatie en termijnbewaking, zoals bepaald in lid 6 en 11.
9. IndiQualis garandeert niet dat een zorgverzekeraar een indicatie, machtiging of PGB toekent of de volledige geïndiceerde tijd accepteert. Een afwijzing, vermindering of terugvordering door de zorgverzekeraar leidt op zichzelf niet tot aansprakelijkheid van IndiQualis. IndiQualis is niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen daarvan voor Opdrachtgever of de Cliënt, waaronder het niet of niet volledig kunnen declareren van geleverde zorg. De betalingsverplichting van Opdrachtgever aan IndiQualis blijft onverminderd bestaan.
10. IndiQualis is niet verantwoordelijk voor het verzenden of ontvangen van gegevens door Opdrachtgever of een derde, indien die verzending of ontvangst niet uitdrukkelijk tot de opdracht van IndiQualis behoort.

11. Het enkel doorsturen van een vraag, verzoek of document aan IndiQualis, per e-mail of via een ander kanaal, ontslaat Opdrachtgever niet van zijn verantwoordelijkheid voor het tijdig afronden van het aanvraagproces. Dit geldt zowel voor de aanvraag zelf als voor aanvullende vragen en gegevens die de zorgverzekeraar opvraagt. Een doorgestuurde vraag geldt pas als door IndiQualis ontvangen nadat IndiQualis de ontvangst heeft bevestigd. Heeft Opdrachtgever geen ontvangstbevestiging gekregen, dan is Opdrachtgever ervoor verantwoordelijk dat hij ruim vóór de deadline die de zorgverzekeraar heeft gesteld telefonisch en per e-mail contact opneemt met IndiQualis. Opdrachtgever bewaakt ook dat de reactie van de Indicerend wijkverpleegkundige tijdig bij de zorgverzekeraar is ingediend en door de zorgverzekeraar is ontvangen.
12. Extra werkzaamheden die IndiQualis moet verrichten doordat Opdrachtgever een termijn niet heeft bewaakt, zoals een nieuwe aanvraag of een klacht richting de zorgverzekeraar na een verlopen termijn, brengt IndiQualis afzonderlijk in rekening volgens artikel 9.

Artikel 31 Indicatiestelling voor zorg in natura (ZIN)

1. Bij ZIN is Opdrachtgever de zorgaanbieder die de geïndiceerde zorg aan de Cliënt levert. De opdracht wordt vastgelegd in een Schriftelijke overeenkomst tussen Partijen.
2. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de daadwerkelijke levering, organisatie, planning en kwaliteit van de zorg aan de Cliënt, voor de declaratie bij de zorgverzekeraar en voor de verantwoording van de geleverde zorg. Opdrachtgever draagt zorg voor de uitvoering van het zorgplan en voor het tijdig signaleren en opvolgen van veranderingen in de zorgbehoefte. IndiQualis is niet verantwoordelijk voor de zorgverlening door Opdrachtgever of diens medewerkers.
3. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de zorg die hij levert overeenkomt met de geïndiceerde zorg. Wil Opdrachtgever afwijken van de indicatie, dan overlegt hij eerst met IndiQualis; zo nodig volgt een nieuwe Indicatiestelling.
4. Opdrachtgever zorgt ervoor dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn zorgverzekeraar(s) stellen aan het inschakelen van een wijkverpleegkundige van een andere organisatie voor de Indicatiestelling.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een machtiging bij de zorgverzekeraar, voor zover die nodig is, en voor het tijdig laten beantwoorden van aanvullende vragen van de zorgverzekeraar, zoals bepaald in artikel 30 lid 6 en 11. Opdrachtgever coördineert deze activiteiten zelf.
6. Brengt de zorgverzekeraar geïndiceerde tijd in mindering of wijst hij de indicatie af, dan is artikel 30 lid 9 van toepassing. De betalingsverplichting van Opdrachtgever aan IndiQualis blijft onverminderd bestaan.
7. Monitoring, evaluatie en bijstelling van de geïndiceerde zorg en het zorgplan behoren niet tot de opdracht van IndiQualis, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Opdrachtgever organiseert deze werkzaamheden zelf en zorgt ervoor dat veranderingen in de zorgbehoefte tijdig worden beoordeeld. Indien uit monitoring of evaluatie blijkt dat een nieuwe professionele beoordeling of herindicatie nodig is, kan Opdrachtgever daarvoor een afzonderlijke opdracht aan IndiQualis verstrekken.

Artikel 32 Indicatiestelling voor een persoonsgebonden budget (PGB)

1. Indicatiestelling voor PGB kan op twee manieren worden aangevraagd: door de Budgethouder zelf, via een Aanmelding op de website van IndiQualis, of door een organisatie, via een Schriftelijke overeenkomst met IndiQualis. Bij een Aanmelding gaat de Budgethouder akkoord met deze algemene voorwaarden.
2. Bij PGB stelt de Indicerend wijkverpleegkundige de indicatie op die de Budgethouder nodig heeft voor de aanvraag of verlenging van een PGB bij de zorgverzekeraar, en vult zij het verpleegkundige deel van het aanvraagformulier van de zorgverzekeraar in.
3. De Budgethouder is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de aanvraag of verlenging van het PGB bij de zorgverzekeraar, de inkoop van de zorg en de verantwoording aan de zorgverzekeraar. IndiQualis is geen partij bij de afspraken tussen de Budgethouder en zijn zorgverleners.
4. Opdrachtgever (de Budgethouder of de organisatie) is er verantwoordelijk voor dat aanvullende vragen van de zorgverzekeraar tijdig door de Indicerend wijkverpleegkundige worden beantwoord, zoals bepaald in artikel 30 lid 6 en 11. Opdrachtgever coördineert deze activiteiten zelf.

5. De Indicerend wijkverpleegkundige indiceert ook bij PGB onafhankelijk, zoals bepaald in artikel 30 lid 3. Wensen van de Budgethouder of van zijn zorgverleners hebben geen invloed op de inhoud van de indicatie.
6. Heeft een organisatie de Indicatiestelling aangevraagd, dan betaalt die organisatie de kosten aan IndiQualis, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Heeft de Budgethouder de Indicatiestelling zelf aangevraagd, dan betaalt hij de kosten zelf aan IndiQualis. IndiQualis stuurt de factuur bij de aanlevering van het zorgplan en de bijbehorende documenten. Met die factuur kan de Budgethouder de kosten bij zijn zorgverzekeraar declareren. Afhankelijk van zijn polisvoorwaarden vergoedt de zorgverzekeraar de kosten geheel of gedeeltelijk. De betalingsverplichting van de Budgethouder aan IndiQualis is niet afhankelijk van die vergoeding.
8. Wijst de zorgverzekeraar het PGB geheel of gedeeltelijk af of brengt hij geïndiceerde tijd in mindering, dan is artikel 30 lid 9 van toepassing.
9. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, omvat de opdracht uitsluitend de in de Overeenkomst of bij de Aanmelding omschreven indicatiestelling en de daarbij expliciet genoemde documenten. Het begeleiden van de aanvraag, het indienen van de aanvraag bij de zorgverzekeraar, het onderhouden van contacten met zorgverleners, het opstellen of aanpassen van een zorgovereenkomst, het monitoren van de zorg, een herindicatie, herbeoordeling of bezwaarprocedure is niet inbegrepen. Aanvullende werkzaamheden worden alleen na voorafgaande overeenstemming uitgevoerd en afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 33 Budgethouder als consument

1. Is de Budgethouder zelf Opdrachtgever en handelt hij niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan geldt dit artikel. Bij strijd met andere bepalingen van deze algemene voorwaarden gaat dit artikel voor.
2. Omdat de Aanmelding via de website verloopt, kan de Budgethouder de Overeenkomst binnen 14 dagen na de Aanmelding zonder opgave van redenen ontbinden (herroepingsrecht). IndiQualis informeert de Budgethouder hierover op de website, vóór de Aanmelding.
3. IndiQualis begint binnen de herroepingstermijn alleen met de Indicatiestelling als de Budgethouder daar uitdrukkelijk om verzoekt. Herroept de Budgethouder daarna, dan betaalt hij een bedrag dat evenredig is aan het deel van de Indicatiestelling dat al is uitgevoerd. Is de Indicatiestelling op zijn uitdrukkelijk verzoek binnen de herroepingstermijn volledig uitgevoerd en heeft hij verklaard te weten dat hij zijn herroepingsrecht dan verliest, dan vervalt het herroepingsrecht.
4. De Budgethouder kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen. Hij betaalt dan alleen de werkzaamheden die al zijn verricht.
5. Betaalt de Budgethouder niet tijdig, dan is hij pas in verzuim nadat IndiQualis hem een betalingsherinnering heeft gestuurd met een termijn van ten minste 14 dagen. Buitengerechtelijke incassokosten zijn pas verschuldigd na afloop van die termijn.
6. Artikel 17 en de boeteregeling van artikel 18 lid 7 zijn niet van toepassing op de Budgethouder. De beperkingen van aansprakelijkheid in artikel 15 gelden tegenover de Budgethouder alleen voor zover dwingend recht dat toelaat.

Artikel 34 Wlz-aanvragen

1. Op verzoek van Opdrachtgever bereidt IndiQualis een Wlz-aanvraag voor, zoals het verzamelen en ordenen van de benodigde gegevens en het opstellen van de onderbouwing van de zorgbehoefte.
2. Opdrachtgever zorgt voor de toestemming en zo nodig de machtiging van de Cliënt of diens vertegenwoordiger, en voor de tijdige aanlevering van de gegevens die IndiQualis nodig heeft, zoals medische gegevens van de huisarts of specialist.
3. IndiQualis dient de aanvraag namens de Cliënt in bij het CIZ, via het digitale aanvraagportaal van het CIZ (CIZorgportaal). IndiQualis doet dat zodra zij de toestemming of machtiging en de benodigde gegevens van Opdrachtgever heeft ontvangen. Stelt het CIZ aanvullende vragen, dan levert Opdrachtgever de daarvoor benodigde informatie tijdig aan; de gevolgen van te late aanlevering komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

4. Het CIZ beslist zelfstandig over de aanvraag. IndiQualis staat er niet voor in dat een Wlz-indicatie of een bepaald zorgprofiel wordt toegekend, en is niet aansprakelijk als het CIZ de aanvraag geheel of gedeeltelijk afwijst.
5. De kosten van een Wlz-aanvraag zijn niet declarabel bij de zorgverzekeraar en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.
6. Ondersteuning bij een bezwaarprocedure is niet bij de prijs van de Wlz-aanvraag inbegrepen. Of IndiQualis deze verleent en tegen welke prijs, wordt in de Overeenkomst vastgelegd of te zijner tijd in onderling overleg afgestemd.
7. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, omvat de opdracht het verzamelen en ordenen van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, het opstellen van de onderbouwing en het indienen van de aanvraag bij het CIZ. Het beantwoorden van aanvullende vragen van het CIZ, het opvragen van aanvullende medische informatie, het voeren van inhoudelijk overleg met het CIZ, het beoordelen van het indicatiebesluit en het indienen van bezwaar vallen niet onder de opdracht, tenzij Partijen dit schriftelijk overeenkomen.
8. Indien het CIZ aanvullende informatie vraagt, informeert IndiQualis Opdrachtgever hierover voor zover het verzoek bij IndiQualis binnenkomt. Opdrachtgever levert de benodigde informatie tijdig aan. IndiQualis kan aanvullende werkzaamheden uitsluitend uitvoeren na overleg over de inhoud, planning en eventuele kosten.

Artikel 35 Dossier en cliëntgegevens

1. De Indicerend wijkverpleegkundige legt de indicatie, het zorgplan en de onderbouwing daarvan vast volgens het Normenkader en de wettelijke dossierplicht.
2. Bij ZIN worden de indicatie en het zorgplan in beginsel vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier van Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt voor tijdige en passende toegang. De privacyrollen van Partijen worden per verwerking vastgesteld en vastgelegd in de toepasselijke verwerkersovereenkomst of andere privacyafspraken. Partijen gaan er niet uitsluitend op basis van dit artikel van uit dat een partij verwerker is; de feitelijke zeggenschap over doel en middelen van de verwerking is bepalend.
3. Bij Wlz-aanvragen leggen Partijen vóór aanvang vast welke partij voor welke verwerking verwerkingsverantwoordelijke of verwerker is. Indien IndiQualis uitsluitend in opdracht en volgens gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten Partijen een verwerkersovereenkomst. Indien IndiQualis zelfstandig doel en middelen van een verwerking bepaalt, handelt zij voor die verwerking als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.
4. Bij PGB houdt IndiQualis een dossier bij voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de indicatiestelling en het voldoen aan haar wettelijke en professionele verplichtingen. De privacyverklaring van IndiQualis beschrijft de doeleinden, rechtsgronden, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen. De rol van IndiQualis als verwerkingsverantwoordelijke geldt voor zover zij daadwerkelijk zelfstandig doel en middelen van de betreffende verwerking bepaalt.
5. Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt IndiQualis, voor zover dit noodzakelijk is voor de continuïteit van zorg en wettelijk is toegestaan, de lopende indicaties en zorgplannen over aan Opdrachtgever of aan een door de Cliënt aangewezen wijkverpleegkundige, met inachtneming van de rechten van de Cliënt en de toepasselijke privacyregels. Een betalingsgeschil vormt op zichzelf geen reden om noodzakelijke cliëntgegevens achter te houden.
6. De wettelijke rechten van Cliënten en andere betrokkenen op inzage, afschrift, correctie, beperking, bezwaar en verwijdering blijven onverlet. Verwijdering vindt plaats voor zover geen wettelijke of professionele bewaarplicht of andere geldige grond bestaat om gegevens te bewaren.

Artikel 36 Klachten van Cliënten over Indicatiestelling

1. Dit artikel geldt voor klachten van Cliënten (of hun vertegenwoordigers) over de Indicatiestelling. Op deze klachten is de klachtenregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing.
2. Gaat de klacht over een Indicerend wijkverpleegkundige die in dienst is van IndiQualis, dan kan de klager terecht bij de klachtenfunctionaris van SoloPartners, Ridderhof 67, 5341 HS Oss, info@solopartners.nl.

3. Gaat de klacht over een door IndiQualis ingeschakelde zelfstandige wijkverpleegkundige, dan bespreekt IndiQualis de klacht eerst met die wijkverpleegkundige. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kan de klager de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van die wijkverpleegkundige. IndiQualis verstrekt op verzoek de gegevens van die klachtenfunctionaris.
4. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klager het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
5. Opdrachtgever wijst Cliënten die over de Indicatiestelling klagen op deze regeling.