

## Algemene Voorwaarden PGVZ – Wmo

### 1. Definities

In deze Algemene bepalingen worden de navolgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt:

- 1.1. PGVZ: de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid PGVZ Services B.V.; PGVZ B.V.; Gewoon voor Iedereen B.V.
- 1.2. Cliënt: de persoon aan wie de zorg daadwerkelijk geleverd wordt (zodoende mede omvattend de situatie dat namens de cliënt gehandeld wordt) en waarmee PGVZ een zorgovereenkomst sluit c.q. een rechtsverhouding aangaat, e.e.a. in de ruimste zin van het woord.
- 1.3. Zorgdossier/Zorgmap: een dossier dan wel map, binnen een elektronische omgeving, waarin aantekeningen worden gemaakt rondom de cliënt voor zover dit voor een goede hulpverlening dan wel te verlenen zorg aan hem/haar noodzakelijk is.
- 1.4. Zorgovereenkomst: de tussen PGVZ en cliënt gesloten overeenkomst, waarin de gemaakte afspraken aangaande te verlenen zorg en/of ondersteuning en de daarvoor geldende condities zijn vastgelegd, waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.
- 1.5. Ondersteuningsplan: een onderdeel, al dan niet binnen het elektronische cliëntdossier, waarin beschreven staat welke zorg/hulp aan de cliënt wordt verleend.

### 2. Algemeen

- 2.1. De algemene voorwaarden maken deel uit en zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen PGVZ en cliënt tot stand zijn gekomen op grond van de WMO en/of op particuliere gronden.
- 2.2. Bij strijdigheid tussen PGVZ en Cliënt overeengekomen documenten prevaleert de Zorgovereenkomst, gevolgd door deze Algemene Voorwaarden, gevolgd door overige schriftelijke afspraken.
- 2.3. Op verzoek van cliënt zal PGVZ deze Algemene Voorwaarden mondeling toelichten.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden gelden ook ten gunste van het personeel van PGVZ en derden die voor PGVZ bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst betrokken zijn.
- 2.5. Cliënt staat in voor de juistheid van de door of namens hem/haar verstrekte gegevens en is aansprakelijk voor de door of namens hem/haar verstrekte gegevens.
- 2.6. Toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten van PGVZ binden haar slechts voor zover deze toezeggingen en/of afspraken door PGVZ uitdrukkelijk en ondubbelzinnig op schrift zijn gesteld, dan wel na een mondelinge toezegging of afspraak nadien uitdrukkelijk en ondubbelzinnig schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.7. Op alle tussen PGVZ en Cliënt gesloten Zorgovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

### 3. Ondersteuningsplan

- 3.1. PGVZ stelt, zo spoedig mogelijk nadat de Cliënt hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.
- 3.2. Voorafgaand aan het opstellen van een Ondersteuningsplan bespreekt PGVZ met de Cliënt wat diens wensen zijn. PGVZ wijst de Cliënt tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.
- 3.3. PGVZ bevordert de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken die in het Ondersteuningsplan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in

- het Ondersteuningsplan genoemd worden. Indien de Cliënt echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken, gaat PGVZ hierin mee voor zover dit goede zorg niet in de weg staat.
- 3.4. In het Ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken PGVZ en de Cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het Ondersteuningsplan beschreven wat de Cliënt zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het Ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.
  - 3.5. In het Ondersteuningsplan kan zowel ondersteuning worden opgenomen waarvoor de gemeente een budget heeft toegekend als waarvoor dit niet het geval is. Als geen budget is toegekend, betaalt de Cliënt de kosten van de ondersteuning zelf. De cliënt wordt daarover voorafgaand de aanvang van de ondersteuning geïnformeerd.
  - 3.6. Indien de Cliënt tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft PGVZ naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits de Cliënt daarvoor toestemming geeft.
  - 3.7. De Cliënt ontvangt een exemplaar van het Ondersteuningsplan.
  - 3.8. Het Ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door PGVZ.
  - 3.9. Het Ondersteuningsplan wordt eens per jaar geëvalueerd door PGVZ en de Cliënt.

#### 4. Verplichtingen

- 4.1. PGVZ zal zich naar beste kunnen inspannen om de werkzaamheden, zoals deze in het Ondersteuningsplan opgenomen en beschreven staan, uit te voeren zoals van een goede aanbieder van maatschappelijke ondersteuning mag worden verwacht.
- 4.2. PGVZ verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Hij stemt deze af op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van de rechten van de Cliënt.
- 4.3. PGVZ heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld.
- 4.4. Medewerkers die PGVZ inzet ter uitvoering van de Zorgovereenkomst werken overeenkomstig de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 4.5. PGVZ meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.
- 4.6. De Cliënt geeft PGVZ naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst.
- 4.7. De Cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van PGVZ van discriminatie, agressief gedrag, seksueel overschrijdend gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

#### 5. Privacy

- 5.1. Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt PGVZ aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden dan met zijn toestemming.
- 5.2. De medewerkers van PGVZ zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.
- 5.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die PGVZ inzet voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst en het op basis daarvan afgesproken Ondersteuningsplan.

- 5.4. De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de Cliënt worden doorbroken voor het verstrekken van bepaalde informatie. Er wordt altijd rekening gehouden met het vereiste om vrijelijk toestemming te kunnen geven.
- 5.5. In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen gegevens van de cliënt gemeld worden zonder toestemming van de Cliënt indien de Cliënt niet in staat is toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de Cliënt, in overeenstemming met de wet.
- 5.6. In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan PGVZ, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft als het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.
- 5.7. PGVZ kan zonder toestemming van de Cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens verstrekken aan de gemeente voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een van de volgende taken:
  - a. het bepalen van de eigen bijdrage van de Cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
  - b. het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan als ouder het gezag uitoefent over de Cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
  - c. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de Cliënt dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
  - d. het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
  - e. het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
  - f. het verhalen van kosten van maatschappelijke ondersteuning op degene die jegens de Cliënt verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.
  - g. het voldoen aan een verzoek tot informatieverstrekking als gevolg van een door de gemeente verplicht gestelde audit.
- 5.8. PGVZ kan zonder toestemming van de Cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over de Cliënt verstrekken aan het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van de eigen bijdrage van de Cliënt of de bijdrage van anderen dan de Cliënt in de kosten van een maatwerkvoorziening.
- 5.9. PGVZ kan zonder toestemming van de Cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over de Cliënt verstrekken aan de Sociale verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van het persoonlijk budget van de Cliënt en het verrichten van betalingen ten laste daarvan.
- 5.10. PGVZ kan zonder toestemming van de Cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens verstrekken aan degene die door de gemeente is aangewezen als toezichthouder op de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goed uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften. De toezichthouder is bovendien bevoegd om het dossier van de Cliënt in te zien.
- 5.11. Als het vragen van toestemming niet mogelijk is of een onevenredige inspanning vergt en overigens aan de wettelijke voorwaarden voor zorgvuldigheid en het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene voldaan is, kunnen zonder toestemming van de Cliënt inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek, zover de gegevens noodzakelijke zijn voor statistiek of het onderzoek.

## 6. Dossier

- 6.1. De Zorgovereenkomst, het Ondersteuningsplan en de andere gegevens die PGVZ heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de Cliënt.
- 6.2. De Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift.
- 6.3. Het verstrekken van een afschrift aan de Cliënt gebeurt kosteloos. Voor bijkomende kopieën kunnen de administratieve, redelijke kosten aan de Cliënt worden doorberekend.
- 6.4. PGVZ kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de Cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijke vermoeden daarvan te onderzoeken.
- 6.5. De Cliënt is bevoegd om PGVZ te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren.
- 6.6. Na vaststelling van de correcties zoals bedoeld in artikel 6.5 van deze Algemene Voorwaarden voert PGVZ deze onverwijld uit.
- 6.7. PGVZ bewaart het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van PGVZ op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.
- 6.8. PGVZ vernietigt het dossier binnen drie maanden – maar zonder onredelijke vertraging – na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat het bewaren van het dossier van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de verzoeker alsmede voor zover het bepaald bij of krachtens de Wmo 2015 zich tegen vernietiging verzet.

## 7. **Annulering / No Show**

- 7.1. Indien de Cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 48 uur voor de beoogde start van de ondersteuning schriftelijk aan PGVZ, waarbij een e-mail ook als schriftelijk wordt beschouwd.
- 7.2. Indien de Cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan PGVZ te melden, is PGVZ gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de Cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop PGVZ aanspraak had kunnen maken als de Cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.
- 7.3. PGVZ brengt geen bedrag in rekening als de Cliënt door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.

## 8. **Betaling niet-geïndiceerde zorg**

- 8.1. PGVZ brengt de bedragen die de Cliënt hem ter zake van de uitvoering van de Zorgovereenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de Cliënt.
- 8.2. Uit een factuur blijkt waarop deze betrekking heeft. Betreft het geboden maatschappelijke ondersteuning dan wordt vermeld welke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief.
- 8.3. De Cliënt betaalt de factuur binnen 30 dagen.
- 8.4. Indien de Cliënt de factuur niet binnen 30 dagen betaalt, stuurt PGVZ hem een betalingsherinnering en geeft de Cliënt de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dag van verzending van de betalingsherinnering alsnog te betalen. In de herinnering vermeldt PGVZ dat kosten zijn verschuldigd als de Cliënt niet binnen de genoemde termijn betaalt en informeert hij de Cliënt over de hoogte van deze kosten.
- 8.5. Als na de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, is PGVZ, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen aan de Cliënt. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 8.6. PGVZ is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te laten. PGVZ informeert Cliënt over het feit dat haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde is overgelaten.

## 9. Klachten

- 9.1. Een Cliënt die niet tevreden is over de werkzaamheden, die op basis van de Zorgovereenkomst worden verricht, kan daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.
- 9.2. Een Cliënt kan desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van PGVZ. De klachtenfunctionaris adviseert Cliënt en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.
- 9.3. Een Cliënt kan een klacht indienen bij PGVZ als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van PGVZ.
- 9.4. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van PGVZ.
- 9.5. De Cliënt heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 10. Mantelzorg

- 10.1. PGVZ informeert de mantelzorger(s) over zijn werkzaamheden ten behoeve van de Cliënt indien en voor zover de Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.
- 10.2. PGVZ streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.
- 10.3. PGVZ informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.
- 10.4. PGVZ is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en is niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

## 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. De Cliënt is gehouden PGVZ in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door PGVZ in de nakoming van de Zorgovereenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 11.2. Door PGVZ wordt geen aansprakelijkheid aanvaard behoudens indien de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering in een voorkomend geval aanspraak op een uitkering geeft.
- 11.3. Aansprakelijkheid van PGVZ voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is uitgesloten.
- 11.4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van PGVZ.
- 11.5. Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van PGVZ wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Cliënt PGVZ onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en PGVZ ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig mogelijk en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat PGVZ in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk, en anders maximaal 5 werkdagen na het ontstaan daarvan en na de dag waarop Cliënt bekend is geraakt met de schade, althans bekend had kunnen geraken met de schade, schriftelijk bij PGVZ meldt.
- 11.7. Per schadegebeurtenis geldt een eigen risico van €50,- voor Cliënt, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van (de medewerker van) PGVZ.
- 11.8. Het bepaalde in de leden 1 tot en met 7 van deze bepaling is mede van toepassing op door PGVZ ingeschakelde derden.

## 12. Medewerkers, arbeidsomstandigheden en derden

- 12.1. Om een behoorlijke uitvoering van de Zorgovereenkomst door PGVZ mogelijk te maken, zal Cliënt PGVZ steeds tijdig alle door PGVZ nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen
- 12.2. Cliënt is gehouden om alle voor de dienstverlening van PGVZ relevante wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden tijdig en schriftelijk te melden bij PGVZ, waarbij (indien en voor zover mogelijk) een termijn van veertien (14) dagen in ieder geval als tijdig dient te worden aangemerkt.
- 12.3. Indien Cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door PGVZ nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van PGVZ stelt, of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft PGVZ het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Zorgovereenkomst en heeft PGVZ tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van PGVZ tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 12.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de werkzaamheden dit naar inzicht van PGVZ vereist, heeft PGVZ het recht de Zorgovereenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren of bij de uitvoering derden in te schakelen.
- 12.5. In het algemeen geldt dat het werk ter plekke ongehinderd door PGVZ moet kunnen worden uitgevoerd en dat medewerkers van PGVZ dan wel door PGVZ ingeschakelde derden op een correcte wijze door Cliënt en/of zijn huisgenoten worden behandeld.
- 12.6. Cliënt draagt zorg voor redelijke sanitaire voorzieningen en de beschikbaarheid van deugdelijke materialen en hulpmiddelen, een en ander ter beoordeling van PGVZ.
- 12.7. Cliënt dient zorg te dragen voor een begaanbare, schone, rookvrije en veilige werkplek, die afdoende is voorzien van licht.

## 13. Wijzigen en einde van de overeenkomst

- 13.1. Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien PGVZ en de Cliënt daar beide mee instemmen.
- 13.2. PGVZ kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.
- 13.3. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de Cliënt;
  - b. door opheffing, faillissement of surseance van PGVZ;
  - c. met wederzijds goedvinden;
  - d. indien en voor zover de overeenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op indicatie eindigt de overeenkomst op het moment waarop de indicatie eindigt;
  - e. indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;
  - f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
  - g. door schriftelijke opzegging door de Cliënt of door PGVZ;
  - h. door ontbinding door de rechter.
- 13.4. PGVZ kan de Zorgovereenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
  - a. de Cliënt zijn verplichting uit de Zorgovereenkomst niet naleeft;
  - b. de Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst, waaronder langdurige afwezigheid;

- c. de Cliënt, diens vertegenwoordiger of anderen bij de Cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van PGVZ, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
  - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Zorgovereenkomst gaat vallen en PGVZ en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Zorgovereenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
  - e. op het moment dat PGVZ geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
  - f. indien Cliënt verhuist naar een adres waar van PGVZ in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Zorgovereenkomst in stand te houden.
- 13.5. PGVZ en Cliënt nemen bij opzegging een termijn in acht van één maand. Alleen bij schriftelijke toestemming van beide partijen kan hiervan worden afgeweken.
- 13.6. PGVZ kan in geval van zwaarwegende omstandigheden de Zorgovereenkomst per direct beëindigen. Dit nadat Cliënt drie keer is gewaarschuwd en geen verandering in situatie of gedrag op treedt. Zwaarwegende omstandigheden zijn de omstandigheden zoals genoemd in artikelen 4.6 en 4.7.