

# **ALGEMENE VOORWAARDEN Zorgzuster Voets**

## **Artikel 1 - Definities**

1. Zorgzuster Voets gevestigd te Wijk en Aalburg, KvK-nummer 80482600, wordt in deze Algemene Voorwaarden aangeduid als Zorgverlener.
2. De wederpartij wordt in deze Algemene Voorwaarden aangeduid als Opdrachtgever.
3. Met de Overeenkomst wordt bedoeld de Overeenkomst van de opdracht (inzake werkzaamheden VVT) of zorgovereenkomst (inzake werkzaamheden voortkomend uit persoonsgebonden budget), op grond waarvan Zorgverlener zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens Opdrachtgever werkzaamheden voor Opdrachtgever verricht en waarbij de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen, facturen, werkzaamheden, Overeenkomsten en levering van Diensten door of namens de Zorgverlener waarop de Zorgverlener deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden de Zorgverlener en de Opdrachtgever in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
5. Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met de Zorgverlener zijn overeengekomen.
6. Indien de Zorgverlener niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de Zorgverlener in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

## **Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst**

1. Tijdens een gesprek tussen de Zorgverlener en Opdrachtgever, wordt besloten welke zorg nodig is en in welke frequentie.
2. Na het gesprek tussen de Zorgverlener en Opdrachtgever ontvangt Opdrachtgever een Offerte.
3. De Zorgverlener kan niet aan zijn Offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod dan is de Zorgverlener daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet Overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de Zorgverlener anders aangeeft.
5. Indien in het Offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de Offerte na 14 kalenderdagen.
6. Na acceptatie van de Offerte zal gezamenlijk een Overeenkomst worden opgesteld.

#### **Artikel 4 - Tarieven en betalingen**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. De Overeenkomst bevat het uurtarief zoals deze tijdens het kennismakingsgesprek is medegedeeld en afspraken omtrent reiskosten en andere benodigde onkosten, wanneer deze voor het leveren van de zorg worden gemaakt.
3. De genoemde tarieven gelden niet automatisch voor een vervolgo opdracht.
4. De Zorgverlener heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen. Zorgverlener heeft tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk, maar tenminste een maand vooraf, medegedeeld aan de Opdrachtgever. Een tariefverhoging geeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden per vooringenomen datum van tariefverhoging.
5. Na een tariefwijziging zal de Overeenkomst aangepast worden.
6. Declaraties voor geleverde zorg, die worden voldaan vanuit een persoonsgebonden budget dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum bij de SVB zijn ingediend, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn vermeld is.
7. Declaraties voor geleverde zorg binnen een organisatie dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
8. In geval er in een betreffende periode wegens onvoorziene omstandigheden meer of minder is gewerkt dan is gefactureerd zal dit door Zorgverlener op de eerstvolgende factuur worden gecorrigeerd.
9. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
10. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 5 - Informatieverstrekking Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht en het opstellen van een zorgdossier relevant is of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, tijdig beschikbaar aan de Zorgverlener.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De Zorgverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft de Zorgverlener het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever vrijwaart de Zorgverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
5. Te allen tijde, uitgezonderd calamiteiten, dienen de zorgplannen en werkplannen van de zorgbehoevende cliënten inzichtelijk te zijn voor de Zorgverlener. Alleen dan kan de Zorgverlener verantwoorde en kwalitatieve zorg verlenen.

6. Voor de zorg die wordt geleverd door middel van een persoonsgebonden budget geldt dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het budget. Wanneer er iets in het budget wordt gewijzigd, dient dit onmiddellijk gemeld te worden aan de Zorgverlener. De Zorgverlener komt het recht toe inzage tot het persoonsgebonden budget en bijbehorende beschikking te verzoeken.

#### **Artikel 6 - Uitvoering van de Overeenkomst**

1. De Zorgverlener zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren
2. De Zorgverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst wijzigen.
4. Bij een Overeenkomst met een looptijd van 4 weken of langer komt de Zorgverlener het recht toe gedegen en betaald ingewerkt te worden om gewaarborgde en kwalitatieve zorg te kunnen bieden.
5. De Zorgverlener is inzetbaar op alle handelingen waar zij gekwalificeerd, bevoegd en bekwaam voor is. De Zorgverlener komt het recht toe overige handelingen te weigeren en terug te koppelen aan de Opdrachtgever of dienstdoende achterwacht verpleegkundige.
6. De Opdrachtgever dient tijdens begeleidingsuren te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn.

#### **Artikel 7 - Wijziging en annulering**

1. Annulering door de Opdrachtgever van afgesproken zorgverlening is enkel schriftelijk mogelijk. Annulering vanaf 48 uur voor aanvang resulteert in volledige betaling van het afgesproken bedrag.
2. In geval van onvoorziene omstandigheden, die enkel ter beoordeling van De Zorgverlener komen, kan van hetgeen bepaald in lid 1 van dit artikel worden afgeweken.
3. Indien de levering van zorg nog niet is aangevangen, maar een Offerte als dusdanig is geaccepteerd, is De Zorgverlener bij annulering gerechtigd naar redelijkheid kosten in rekening te brengen voor onder andere de gereserveerde tijd.
4. De Zorgverlener behoudt zich het recht voor om afspraken af te zeggen of verzetten in geval van onvoorziene omstandigheden waardoor De Zorgverlener de Overeenkomst niet naar behoren uit kan voeren. De Zorgverlener zal in overleg met Opdrachtgever treden om zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak te plannen, dan wel vervanging door een derde te regelen.

#### **Artikel 8 - Overmacht**

1. Een tekortkoming kan niet aan de Zorgverlener of de Opdrachtgever worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de Zorgverlener geen invloed kan uitoefenen en waardoor de Zorgverlener niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Als overmacht opleverende omstandigheden worden o.a. beschouwd: uitsluiting, brand, waterschade, natuurrampen of andere van buiten komende onheilen, mobilisatie, oorlog, verkeersbelemmeringen, blokkades, in- of uitvoerbelemmeringen of andere overheidsmaatregelen, vertraging in de aanvoer van grondstoffen of machineonderdelen, alsmede elke omstandigheid,

waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door de Zorgverlener in redelijkheid niet van de Opdrachtgever mag worden verlangd. de Zorgverlener heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat de Zorgverlener zijn verbintenis had moeten nakomen.

4. In geval van overmacht zijn de partijen niet verplicht de Overeenkomst voort te zetten, noch gehouden tot enigerlei schadevergoeding.

5. Indien de Zorgverlener ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de Zorgverlener gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

6. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, zal De Zorgverlener zich inspannen om, indien deze situatie langer dan 30 dagen voortduurt, vervanging te verzorgen.

#### **Artikel 9 - Aansprakelijkheid schade**

1. De Zorgverlener is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van de Zorgverlener. Onder directe schade moet uitsluitend worden verstaan:

- materiële schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever;
- redelijke kosten, die Opdrachtgever heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
- redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
- redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.

2. De Zorgverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Opdrachtgever.

3. De Zorgverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

4. De Zorgverlener is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van Opdrachtgever of cliënt tijdens het leveren van de zorg.

5. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de zorgverlening.

6. Indien de Zorgverlener aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van de Zorgverlener beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het meest recente maandelijkse factuurbedrag of tot het bedrag waarop de door de Zorgverlener aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat de Zorgverlener overeenkomstig de verzekering draagt.

7. De Opdrachtgever dient de schade waarvoor de Zorgverlener aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen tien dagen na het ontstaan van de schade aan de Zorgverlener te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

8. Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens de Zorgverlener vervalt binnen één jaar nadat de Opdrachtgever bekend is geraakt met het schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

9. Opdrachtgever vrijwaart De Zorgverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door De Zorgverlener geleverde diensten.

#### **Artikel 10 - Duur Overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege in de volgende gevallen:

- a) bij het verstrijken van de overeengekomen looptijd.
- b) het verlopen van de afgegeven indicatie.
- c) het overlijden van een cliënt.
- d) verhuizing van cliënt buiten het werkgebied van De Zorgverlener.
- e) faillissement van Opdrachtgever of De Zorgverlener.
- f) er geen pgb meer wordt afgegeven

2. In alle overige gevallen geldt een opzegtermijn van een maand.

3. De Zorgverlener levert nimmer meer dan 8 uur achter elkaar zorg.

#### **Artikel 11 - Bijzondere bepalingen**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst hebben verkregen. Opdrachtgever wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

2. De Zorgverlener zal uitsluitend met toestemming van de Opdrachtgever in overleg treden met derden, wanneer dit in het belang van de uitvoering van de opdracht is.

#### **Artikel 12 - Klachten**

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over facturen en/of de geleverde diensten zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen, schriftelijk kenbaar te maken aan de Zorgverlener. De Zorgverlener streeft ernaar klachten binnen 5 werkdagen te behandelen.

2. Wanneer partijen niet samen tot een oplossing komen, kan Opdrachtgever zich wenden tot de klachtenregeling van WKKGZ.

#### **Artikel 13 - Wijziging algemene voorwaarden**

1. De Zorgverlener heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

2. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten.

3. De Zorgverlener zal de Opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen.

4. De wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden zullen na 30 dagen nadat de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn.

5. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 14 - Geschilbeslechting**

1. Op deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.

2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Zorgverlener is gevestigd.

4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens de Zorgverlener en betrokken derden 12 maanden.