



Algemene Leveringsvoorwaarden

Artikel 1. Algemeen

1. Definities

ZorgGevoel B.V. : zorgaanbieder, gevestigd te Rotterdam, KvK nummer 76886484, AGB-code: 75753717

Zorgaanbieder: die zorg in natura verleent op het gebied van verpleging en verzorging als niet gecontracteerde zorgaanbieder;

De zorg is gefinancierd op grond van de Zorgverzekeringswet (ZVW) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Cliënt: de natuurlijke persoon die van de diensten van ZorgGevoel B.V. gebruik wenst te maken of gebruik maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met ZorgGevoel B.V. wenst te sluiten of sluit.

Indicatie met Machtiging verstrekt door Zorgverzekeraar: een recht of een aanspraak op Zorg in natura;

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de zorgovereenkomst) met betrekking tot zorg in de thuissituatie (thuiszorg).

3. Bekendmaking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder maakt de algemene voorwaarden aan de cliënt bekend voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de zorgovereenkomst. Indien de cliënt wenst licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

4. Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, behalve als dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en mits de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

Artikel 2. Zorgovereenkomst

1. De zorgaanbieder voorlegt een aanbod aan de cliënt, waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten gedetailleerd zijn beschreven.

2. De zorgovereenkomst geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door de cliënt, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging door de cliënt aan de zorgaanbieder.



3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de overeenkomst voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

Artikel 3. Informatieverstrekking

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat deze informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst, voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden, aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
3. De cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
4. Bij aanvang zorg, geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
5. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen naar beste weten, de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
6. De cliënt informeert de zorgaanbieder meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt of de zorg ontvangt op basis van de Wet langdurig zorg (WLZ).

Artikel 4. Zorgplan

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan op. De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening, legt de zorgaanbieder het opgestelde zorgplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Het door de cliënt goedgekeurde zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.



4. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
5. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
6. Het zorgplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 36 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht, niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

Artikel 5. Kwaliteit en veiligheid

1. De zorgaanbieder levert zorg, met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties zijn vastgesteld, zoals in ieder geval door zorgaanbieders en cliënten en in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij tijdens het zorg verlenen aan de cliënt
 - hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam is;
 - handelt overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgplan.
 - zorgt voor continuïteit van de zorg.
3. Indien een incident zich voordoet, informeert de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk na een incident de betreffende cliënt over:
 - de aard en de oorzaak van het incident;
 - of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
4. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgaanbieder de mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion.
5. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit, dat aan het genoemde in lid 4 niet hoeft te worden voldaan.



Artikel 6. Geheimhouding

1. Cliënt en zorgaanbieder verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien de zorgaanbieder op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en de zorgaanbieder zich niet ter zake kan beroepen op een verschoningsrecht, dan is de zorgaanbieder niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 7. Verwerking van persoonsgegevens en privacy

1. Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening van de cliënt persoonsgegevens van een wederpartij worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. De zorgaanbieder verwijst voor verdere informatie naar de Privacyverklaring. De zorgaanbieder verstrekt zijn Privacyverklaring aan cliënt bij het aangaan van zorgovereenkomst, samen met algemene leveringsvoorwaarden.
2. In aanvulling op het voorgaande lid 1 merkt de zorgaanbieder nog op dat er passende technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de van een wederpartij verwerkte persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de huidige stand van de techniek en de aard van de verwerking.

Artikel 8. Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder.
2. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
3. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
4. De cliënt informeert de zorgaanbieder onmiddellijk, wanneer hij zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.
5. De cliënt dient met spoed melding te maken van de door hem geconstateerde schade.



Artikel 9. Betaling

1. De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg. Diensten uit hoofde van de Zorgverzekeringswet worden door zorgverzekeraar direct naar de bankrekening van de cliënt overgemaakt.
2. De zorgaanbieder stuurt maandelijks aan de cliënt de factuur met specificatie van de door zorgaanbieder geleverde zorg. De factuur dient zorgaanbieder te sturen binnen 3 dagen na het eindigen van de maand waarin de zorg gedeclareerd wordt.
De cliënt dient:
 - binnen 3 dagen na ontvangst de factuur van zorgaanbieder in te dienen bij de zorgverzekeraar;
 - het door zorgverzekeraar volledig uitgekeerde bedrag uiterlijk binnen 5 dagen na ontvangst over te maken ten name van de zorgaanbieder;
 - indien de cliënt niet tot betaling van de verzekeringsgelden besluit, dan kan de zorgaanbieder besluiten tot (buiten)gerechtelijke invordering van de door de verzekeraar aan cliënt betaalde gelden. Alle invorderingskosten zijn voor rekening van de cliënt.
3. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten (buiten de Zorgverzekeringswet) stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt.
4. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Na het verstrijken van de tweede betalingstermijn is de zorgaanbieder gerechtigd administratiekosten, buitengerechtelijke incassokosten en rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst

1. De zorg eindigt:
 - op de einddatum als in de zorgovereenkomst is genoemd,
 - als beide partijen hierover in overleg zijn overeengekomen,
 - na het overlijden van de cliënt,
 - indien deze door beide partijen onder de hieronder omschreven leveringsvoorwaarden wordt opgezegd,
 - indien cliënt zorg ontvang op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ).
2. De cliënt kan de zorgovereenkomst te allen tijde tussentijds schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.



3. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen opzeggen in volgende situaties:

- Als de zorgaanbieder de zorg passend bij de nieuwe indicatiestelling niet kan verlenen, bijvoorbeeld omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft.
- Wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
- Als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. De zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden.
- Als de cliënt de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt, dat het voor de zorgaanbieder niet mogelijk is om goede zorg te leveren.

4. De zorgaanbieder kan de overeenkomst onmiddellijk beëindigen, als de cliënt een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg heeft gekregen. De zorg is beëindigd per datum van toekenning van de WLZ-indicatie.

5. Bij voortijdige beëindiging door de zorgaanbieder, heeft de cliënt recht op medewerking van zorgaanbieder met betrekking tot de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. De cliënt krijgt desgevraagd een kopie van zijn dossier mee.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Wanneer schade is ontstaan, dient die zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat zorgaanbieder is uitgegaan van door of namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

2. Indien zorgaanbieder aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van zorgaanbieder beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn/haar verzekeraar in voorkomend geval.

4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de cliënt.



Artikel 12. Overmacht

- 1.** Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat zorgaanbieder door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
- 2.** Onder overmacht wordt ook verstaan elke niet aan zorgaanbieder toe te rekenen omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst door zorgaanbieder redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd.
- 3.** Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen van zorgaanbieder niet mogelijk is langer duurt dan één maand zijn partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat ook maar enig recht van de cliënt bestaat op schadevergoeding. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend.

Artikel 13. Klachten en geschillen

- 1.** De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
- 3.** Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden, gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De cliënt wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
- 4.** Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het bekend maken van het geschil te lopen.
- 5.** Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze bekend worden gemaakt bij de Geschillencommissie bij welke de zorgaanbieder aangesloten is: klachtenfunctionaris van SPOT.
De klacht kan per e-mail worden verzonden aan klacht@verenigingspot.nl of per brief aan SPOT, Gooimeer 4-15, 1411 DC Naarden t.a.v. de Klachtenfunctionaris.



Artikel 14. Toepasselijk recht

Op alle door zorgaanbieder gesloten overeenkomsten c.q. verrichte handelingen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Versie: april 2020