

# Algemene voorwaarden Nilandzorg

## 1. Definities

1.1 Nilandzorg: de thuiszorgorganisatie.

1.2 Zorgverlener: iedere natuurlijke of rechtspersoon die in opdracht van Nilandzorg de feitelijke werkzaamheden verricht ten behoeve van de cliënt.

1.3 Cliënt: iedere natuurlijke en/of rechtspersoon die zorgproducten afneemt van Nilandzorg.

1.4 Zorgproducten: alle diensten en goederen die Nilandzorg levert aan de cliënt.

1.5 Opdracht: de overeenkomst van opdracht tussen Nilandzorg en cliënt.

## 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten met en offertes van Nilandzorg, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

## 3. Offertes

3.1 Alle offertes van Nilandzorg zijn vrijblijvend en kunnen door haar steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten.

3.2 Indien een offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt door de cliënt aanvaard, dan heeft Nilandzorg het recht binnen 14 dagen na ontvangst van die aanvaarding het aanbod te herroepen.

3.3 Zowel mondelinge als schriftelijke offertes komen, behoudens andersluidende mededeling van Nilandzorg, automatisch te vervallen indien zij door cliënt niet binnen de daarin gestelde termijn schriftelijk zijn aanvaard.

## 4. Uitvoering

4.1 Cliënt zal, zowel voorafgaand aan, als tijdens de zorg, alle medewerking en gevraagd en ongevraagd alle benodigde informatie verlenen, teneinde de kwaliteit van zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te waarborgen.

4.2 Nilandzorg is niet gebonden aan afspraken welke gemaakt zijn tussen cliënt en zorgverlener, tenzij Nilandzorg de afspraken schriftelijk heeft bevestigd.

4.3 Nilandzorg is vrij in de keuze van de zorgverlener die de werkzaamheden zal verrichten voor cliënt. Cliënt kan geen aanspraak maken op steeds dezelfde zorgverleners. Nilandzorg zal echter zoveel mogelijk rekening proberen te houden met de voorkeur van de cliënt.

4.4 Zowel zorgverleners als cliënten zullen handelen zonder onderscheid te maken naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht of ras.

4.5 Zowel zorgverlener als cliënt neemt de eisen gesteld door de ARBO-wetgeving in acht. Cliënt zorgt voor optimale werkomstandigheden voor zorgverlener.

# Algemene voorwaarden Nilandzorg

## 5. Tijden waarop de werkzaamheden worden verricht

5.1 Nilandzorg en de cliënt komen, voorafgaand aan en gedurende de dienstverlening, de tijden overeen waarop de werkzaamheden door de zorgverlener worden verricht. De tijdstippen kunnen door Nilandzorg eenzijdig worden gewijzigd indien de organisatie van de zorgverlening dit noodzakelijk maakt, uiteraard zoveel mogelijk in overleg met cliënt.

5.2 De cliënt draagt er zorg voor dat de zorgverlener op het afgesproken tijdstip de woning kan betreden.

5.3 Annulering door cliënt dient ten minste 24 uur voorafgaand aan de afgesproken tijd plaats te vinden, behoudens in situaties van absolute overmacht zoals opname in het ziekenhuis.

5.4 Bij te late afzegging heeft Nilandzorg het recht de overeengekomen werkzaamheden in rekening te brengen.

5.5 Wanneer zorgverlener door toedoen van cliënt niet in staat wordt gesteld zijn/haar werkzaamheden te verrichten, is cliënt verschuldigd het bedrag gelijk aan de ingeplande uren en de verder daardoor geleden schade.

## 6. Verhinderung

6.1 Ingeval van verhindering van zorgverlener door ziekte, ongeval of andere omstandigheden zal Nilandzorg zich inspannen binnen een redelijke termijn zorg te dragen voor vervanging. Mocht Nilandzorg er niet in slagen vervanging te verzorgen dan is zij niet gehouden tot enige schadevergoeding.

## 7. Betaling

7.1 Nilandzorg factureert iedere periode van vier weken, uitzonderingen daargelaten, aan de cliënt.

7.2 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde en/of voor zover niet anders overeengekomen, worden de door Nilandzorg aan de cliënt gefactureerde bedragen berekend aan de hand van de door de zorgverlener maandelijks bij Nilandzorg ingeleverde urenstaten.

7.3 De cliënt is gehouden de facturen te voldoen binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur, tenzij tussen de cliënt en Nilandzorg schriftelijk anders is overeengekomen. Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen ontvangt de cliënt een betalingsherinnering. Als de cliënt nog steeds niet heeft betaald, wordt aan de cliënt rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening gebracht vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

7.4 Nilandzorg is gerechtigd (gedeeltelijke) vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen en een volmacht voor incasso te verlangen.

## 8. Tarieven

8.1 Vaststelling van het uurtarief geschiedt aan de hand van de omschrijving van de te verrichten werkzaamheden zoals die door de cliënt is verstrekt. Indien op enig moment wordt vastgesteld dat de daadwerkelijk te verrichten werkzaamheden niet overeenstemmen met de aanvankelijke omschrijving daarvan, dan kan het uurtarief door Nilandzorg eenzijdig worden aangepast.

## **Algemene voorwaarden Nilandzorg**

8.2 Nilandzorg is gerechtigd tot eenzijdige verhoging van de tarieven voor de te leveren producten op grond van wijziging in de kosten. Cliënt zal hiervan, voorafgaand aan de verhoging, op de hoogte gesteld worden.

8.3 Indien cliënt de verhoging niet wenst te aanvaarden, dan is cliënt gerechtigd binnen één week na bekendmaking van de verhoging de overeenkomst met Nilandzorg te ontbinden.

### **9. Wijziging overeenkomst**

9.1 Wijzigingen van hetgeen is overeengekomen zijn voor partijen slechts bindend, indien die wijzigingen door partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

### **10. Duur van de overeenkomst**

10.1 Elke overeenkomst tot zorg- en/of dienstverlening wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2 Partijen kunnen de overeenkomst bij aangetekende brief tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen.

10.3 De overeenkomst eindigt terstond bij overlijden van de cliënt.

10.4 Nilandzorg is gerechtigd de overeenkomst terstond zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, dan wel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:

- Cliënt in verzuim is met betrekking tot de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst en de daaraan verbonden voorwaarden.
- Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

10.5 Nilandzorg is gerechtigd de zorg- en dienstverlening (al dan niet tijdelijk) te weigeren, te verminderen, dan wel te staken op grond van onvoldoende capaciteit zonder dat Nilandzorg tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Nilandzorg zal zich uiteraard zoveel mogelijk inspannen om de zorg tóch te kunnen leveren.

10.6 Als de overeenkomst is geëindigd op grond van bovengenoemde omstandigheden, dan is Nilandzorg bij voortzetting van de werkzaamheden door zorgverlener, niet voor het handelen na de ongeoorloofde voortzetting van zorgverlener aansprakelijk.

### **11. Aansprakelijkheid**

11.1 Nilandzorg heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Nilandzorg is slechts aansprakelijk voor schade welke gedekt is door deze verzekering tot maximaal het bedrag van de door de schadeverzekeraar aan Nilandzorg in dat schadegeval te verstrekken uitkering.

11.2 In geval van schade door toedoen van de zorgverlener geldt dat Nilandzorg de schade zal vergoeden. Nilandzorg behoudt zich het recht voor de schade te verhalen op de zorgverlener.

11.3 In geval van schade dient cliënt binnen 24 uur na het schadevoorval, op straffe van verval van recht op schadevergoeding, schriftelijk melding te maken bij Nilandzorg.

## **Algemene voorwaarden Nilandzorg**

11.4 Nilandzorg is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge van beschadiging of verlies van door cliënt aan Nilandzorg of zorgverleners in bewaring of op grond van een andere titel in handen gegeven zaken.

11.5 Nilandzorg is niet aansprakelijk voor werkzaamheden door zorgverlener verricht, die niet onder zijn/haar opdracht vallen. Voor zover deze werkzaamheden wel in zijn/haar opdracht vallen gaat de aansprakelijkheid niet verder en niet hoger dan het in artikel 11.1 genoemde bedrag.

11.6 Nilandzorg is niet aansprakelijk voor door zorgverleners gepleegde diefstal of andere strafbare feiten. In dergelijke gevallen zal door Nilandzorg de politie worden ingeschakeld en eventuele schade zal worden verhaald op de werknemer. Alle aansprakelijkheid voor indirecte schade en/of gevolgschade is uitgesloten.

### **12. Overmacht**

12.1 Wanneer nakoming van de verplichtingen van Nilandzorg tijdelijk of blijvend niet mogelijk is door een oorzaak die haar niet is toe te rekenen, dan is Nilandzorg gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, dan wel de nakoming van haar verplichtingen jegens cliënt op te schorten gedurende een door haar te bepalen redelijke termijn, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding.

### **13. Concurrentie**

13.1 Het is cliënt niet toegestaan, om tijdens de looptijd van het dienstverband van zorgverlener met Nilandzorg, respectievelijk gedurende de duur van de overeenkomst tussen cliënt en Nilandzorg en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, zorgverleners van Nilandzorg in dienst te nemen of in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van cliënt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Nilandzorg. Dit op straffe van een niet te matigen boete van € 500,- per overtreding per dag of gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt.

### **14. Compensatie en verrekening**

14.1 Indien cliënt, uit welke hoofde dan ook, één of meer tegenvorderingen heeft, dan wel zal verkrijgen, dan is het cliënt niet toegestaan deze vorderingen te compenseren of te verrekenen met schulden aan Nilandzorg.

### **15. Zorgdossier**

15.1 Nilandzorg houdt – met inachtneming van de regelgeving op het gebied van de privacy alsmede het privacyreglement van Nilandzorg – een zogenaamd zorgdossier van cliënt bij. Onder meer teneinde een goede overdracht tussen opvolgende zorgverleners te bewerkstelligen. Dit dossier is eigendom van Nilandzorg en zal na beëindiging van de opdracht gedurende de daarvoor vastgestelde periode (15 jaar) worden bewaard. Na afloop van deze periode zal het zorgdossier worden vernietigd.

### **16. Privacy- en klachtenreglement**

16.1 Op de werkzaamheden van Nilandzorg en haar zorgverleners is ons Privacy verklaring van toepassing. Een uittreksel daarvan staat op de website.

16.2 Voor klachten met betrekking tot de opdracht en de uitvoering daarvan is het Klachtenreglement van Nilandzorg van toepassing. Dit reglement staat op de website.

# Algemene voorwaarden Nilandzorg

## 17. Algemene bepalingen

17.1 Nilandzorg is jegens cliënt gerechtigd al datgene te doen of na te laten waartoe zij door of in verband met enig voorschrift van de overheid of daarmee gelijk te stellen organisatie verplicht is, ook indien dit alleen voor Nilandzorg verplicht is en zal ter zake daarvan niet jegens cliënt aansprakelijk zijn.

17.2 Mocht tussen cliënt en Nilandzorg verschil van inzicht rijzen over (de uitleg van) het bepaalde in de opdracht en/of mochten zich situaties voordoen die in de opdracht niet uitputtend zijn geregeld, dan zullen cliënt en Nilandzorg de alsdan ontstane situatie in goed overleg tot een oplossing trachten te brengen.

17.3 Het nalaten door een der partijen om te eniger tijd bepalingen van de opdracht of van deze algemene voorwaarden af te dwingen, tast in generlei opzicht de rechten van de betrokken partij aan om alsnog volledige nakoming door de andere partij te eisen.

17.4 Het zich neerleggen door een der partijen bij een schending door de andere partij van een van diens verplichtingen impliceert niet het doen van afstand door eerstbedoelde partij van haar uit de verplichting voortvloeiende rechten.

## 18. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

18.1 Nilandzorg is gerechtigd zonder voorafgaande kennisgeving deze voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde bepalingen treden in werking op de in het wijzigingsbesluit genoemde datum, mits de gewijzigde voorwaarden voor de beoogde ingangsdatum bij de griffie van de rechtbank te Haarlem zijn gedeponereerd. Het wijzigingsbesluit behoeft niet de volledige tekst van de algemene voorwaarden te bevatten.

18.2 De Algemene Voorwaarden die op het moment van het verlenen van de opdracht gelden, zijn geldend voor de gehele opdracht. Bij het sluiten van een nieuwe overeenkomst worden de op dat moment geldende Algemene Voorwaarden van kracht zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

## 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Alle offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen worden beheerst door Nederlands recht.

19.2 Geschillen, verband houdende met offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen zullen, in afwijking van de wettelijke competentieregels, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.