

Artikel 1 - Begripsomschrijving en Toepasselijkheid

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
 - Zorgaanbieder: ZEP XL te Bergen op Zoom;
 - Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die van de Zorgaanbieder een aanbieding ontvangt voor zorgverlening, dan wel de natuurlijke- of rechtspersoon die aan de Zorgaanbieder de opdracht tot het verrichten van werkzaamheden verstrekt, dan wel met de Zorgaanbieder een Overeenkomst voor Zorgverlening heeft afgesloten, daaronder begrepen een wettelijk vertegenwoordiger;
 - Cliënt: degene aan wie de zorg daadwerkelijk wordt verleend.
- 1.2. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst van Zorgverlening tussen Zorgaanbieder en cliënt waarop zorgaanbieder deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door partijen schriftelijk is afgeweken.
- 1.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst voor Zorgverlening met de Zorgaanbieder, voor de uitvoering waarbij derden worden betrokken.
- 1.4 Een afschrift van deze Algemene Voorwaarden wordt door Zorgaanbieder aan cliënt verstrekt vóór het afsluiten van een Overeenkomst voor Zorgverlening. Zorgaanbieder informeert tevens de opdrachtgever van zorgaanbieder (in het kader van de WMO, WLZ, Jeugdwet, PGB, anders), die de indicatie verstrekt, alsook informeert zorgaanbieder tijdig over wijzigingen hierin. Afwijkende bepalingen kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.
- 1.5 Cliënt verklaart zich akkoord met deze Algemene Voorwaarden door ondertekening van een Overeenkomst voor Zorgverlening, dan wel door instemming met de aanvang van de zorgverlening.
- 1.6 Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Zorgaanbieder en cliënt zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij (voor zover mogelijk) het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.7 Wijzigingen van een overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 2 - Aanbiedingen

1. Aanbiedingen met betrekking tot zorgverlening zijn vrijblijvend. Zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van een Overeenkomst voor Zorgverlening, nadat door Opdrachtgever een indicatie is afgegeven en deze door Zorgaanbieder met cliënt in een zorgovereenkomst is vastgelegd en ondertekend.
2. Zorgaanbieder kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever dan wel de cliënt redelijkerwijs moet begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 3 - Grondslag zorgverlening

- 3.1 De zorgverlening van Zorgaanbieder is gebaseerd op informatie die door Opdrachtgever zijn verstrekt en/ of toelichting van de cliënt. Opdrachtgever staat ervoor in naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de zorgverlening te hebben verstrekt. De cliënt is tevens gehouden om essentiële informatie te verstrekken, teneinde de gevraagde zorg te ontvangen
- 3.2 Zorgaanbieder zal de zorgverlening naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en hiervoor medewerkers inzetten die beschikken over de vereiste kwalificaties.
- 3.3 De zorgverlening komt tot stand op basis van de aanvraag Opdrachtgever. Deze verstrekt op verzoek van Zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit en/of toekenningsbeschikking..
- 3.4 Wijzigingen in de omstandigheden die de zorgverlening door Zorgaanbieder (kunnen) beïnvloeden worden door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de wijzigingen aan

Zorgaanbieder doorgegeven. De voormelde wijzigingen kunnen voor Zorgaanbieder aanleiding zijn tot wijziging van de overeenkomst. De cliënt zal hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld.

Artikel 4 - Indicatie

- 4.1 Cliënt dient in het bezit te zijn van een geldige indicatie en toekenningsbeschikking en zorg te dragen voor tijdige vernieuwing hiervan c.q. herindicatie.
- 4.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Zorgaanbieder geen verantwoorde zorg (meer) kan leveren, binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt Opdrachtgever op gemotiveerd verzoek van Zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
- 4.3 Op basis van de herindicatie vindt overleg plaats over een eventuele aanpassing van de zorgverlening, waarbij de Overeenkomst voor Zorgverlening overeenkomstig wordt aangepast en met de cliënt wordt besproken.

Artikel 5 - Zorgplan en Toestemming

- 5.1 Zorgaanbieder stelt in onderling overleg met de cliënt een zorgplan op voor het verlenen van de zorg. Door instemming met het zorgplan geeft cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die daarvan deel uitmaken.
- 5.2 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van de cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel of letsel voor cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 5.4 Indien Zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de Overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt Zorgaanbieder hier voorafgaand over met de cliënt en Opdrachtgever.

Artikel 6 - Verplichtingen van Opdrachtgever en cliënt

- 6.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 6.2 De cliënt is verplicht Zorgaanbieder te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgverlening van belang kunnen zijn.
- 6.3 Opdrachtgever en cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 7 - Cliënten-map

- 7.1 Voor de uitvoering van de zorgverlening maakt Zorgaanbieder gebruik van een cliënten-map, die wordt bewaard bij de cliënt thuis (ambulant) of kamer op een van de woningen en op het moment van zorgverlening beschikbaar is voor de medewerker(s) van Zorgaanbieder. Ook de cliënt en directe familieleden van de cliënt kunnen de cliënten-map ter controle inzien. Cliënt draagt er zorg voor dat de cliënten-map te allen tijde beschikbaar is voor de medewerker(s) van Zorgaanbieder.
- 7.5 De cliënten-map blijft eigendom van Zorgaanbieder en wordt na beëindiging van de Overeenkomst voor Zorgverlening door Zorgaanbieder teruggenomen en gearhiveerd.

Artikel 8 - Uitvoering van de zorgverlening

- 8.1 De cliënt verschafft medewerkers van Zorgaanbieder toegang tot de locatie waar de zorgverlening plaatsvindt op de tijdstippen die tussen de cliënt en Zorgaanbieder zijn overeengekomen.
- 8.2 Wanneer voor toegang tot de locatie door Opdrachtgever een sleutel aan Zorgaanbieder beschikbaar is gesteld, zal Zorgaanbieder ervoor zorg dragen dat die sleutel uitsluitend wordt gebruikt voor toegang tot de locatie op de overeengekomen tijdstippen. Hiertoe wordt een sleutelverklaring opgesteld, die door de medewerker(s) van Zorgaanbieder wordt ondertekend.
- 8.3 De cliënt stelt Zorgaanbieder in staat om de zorgverlening uit te voeren in overeenstemming met door Zorgaanbieder vastgestelde richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting. De cliënt zorgt er tevens voor dat Zorgaanbieder de zorgverlening uit kan voeren in een rookvrije omgeving.
- 8.4 Zorgaanbieder is bij de invulling van de Overeenkomst voor Zorgverlening afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit kan betekenen dat de cliënt bij de daadwerkelijke invulling van de zorgverlening op enig moment - al dan niet tijdelijk - een andere begeleider krijgt dan is overeengekomen of dan deze tot dan toe gewend was. Zorgaanbieder heeft daarbij het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door gekwalificeerde derden, niet zijnde medewerkers van Zorgaanbieder. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Zorgaanbieder zal de cliënt van deze situatie zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 8.5 Zorgaanbieder streeft ernaar om het aantal zorgverleners dat betrokken is bij de zorgverlening aan de cliënt, zoveel mogelijk te beperken. Bij ziekte of afwezigheid van de vaste zorgverlener(s) wordt getracht vervanging te realiseren. Wisseling van zorgverlener zal minimaal 24 uur van tevoren aan Opdrachtgever worden gemeld, tenzij de wisseling het gevolg is van overmacht (bijvoorbeeld ziekte of ongeval). Wisseling van zorgverlener geeft de cliënt noch Opdrachtgever niet het recht de zorgverlening te annuleren.
- 8.6 Voor de coördinatie van de te verlenen zorg wordt door Zorgaanbieder een vaste begeleider aangesteld als eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Andere werkzaamheden van begeleider of zorgverlener(s) van Zorgaanbieder, die voor rekening komen van Opdrachtgever, zijn:
 - ondersteuning bij de aanvraag van een herindicatie;
 - huisbezoek op verzoek van Opdrachtgever.Afwijkende werkzaamheden die aan Opdrachtgever worden doorberekend, worden vooraf aan Opdrachtgever gemeld.

Artikel 9 - Evaluatie van de zorgverlening

- 9.1 De uitvoering van de Overeenkomst voor Zorgverlening wordt periodiek met Opdrachtgever geëvalueerd, waarbij wordt bekeken of de zorgverlening naar tevredenheid plaatsvindt, dan wel bijstelling daarvan gewenst of noodzakelijk is. Van de evaluatie wordt een verslag opgesteld en besproken met de cliënt.

Artikel 10 - Annulering

- 10.1 Uitsluitend in geval van calamiteiten die het verlenen van de overeengekomen zorg onmogelijk maken - dit ter beoordeling van Zorgaanbieder - kan de te leveren zorg, met een minimale annuleringstermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd.
- 10.2 In geval van niet tijdige annulering kan Zorgaanbieder de volledige kosten in rekening brengen.

Artikel 11 - Tarieven, kosten & betalingsvoorwaarden

- 11.1 De tarieven voor de zorgverlening worden vastgelegd in de Overeenkomst voor Zorgverlening. De tarieven kunnen periodiek worden aangepast. Opdrachtgever zal hiervan tijdig op de hoogte worden gesteld. Een verhoging van de tarieven geeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst voor Zorgverlening tussentijds te ontbinden conform artikel 14.4.
- 11.2 Bij het aangaan van de overeenkomst worden het aantal uren en het bijbehorende tarief vastgesteld.
- 11.3 De tarieven van de overeengekomen Zorgverlening worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen. Indien de verhoging van de tarieven voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, is de Zorgaanbieder gerechtigd deze wijziging dienovereenkomstig aan de Opdrachtgever door te berekenen, zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden.
- 11.4 Wanneer aan de invulling van de Overeenkomst voor Zorgverlening kosten zijn verbonden voor de cliënt en/of medewerkers van Zorgaanbieder - bijvoorbeeld in het kader van activiteiten met de cliënt - zijn deze kosten voor rekening van de cliënt. Met betrekking tot overige kosten die door Zorgaanbieder worden gemaakt voor de invulling van de Overeenkomst voor Zorgverlening vindt vooraf overleg met de cliënt - en indien nodig met Opdrachtgever - plaats.
- 11.5 Medewerker(s) van Zorgaanbieder noteren in de cliënten-map de door hen bestede uren. De uren-briefjes dienen door de cliënt aan het einde van elke maand voor akkoord te worden getekend (bij ambulante zorg WMO of andere uitvoering van wet- en regelgeving en geparafeerd en vormen de basis voor de facturering).
- 11.6 Indien de Opdrachtgever niet, niet tijdig, niet deugdelijk, of slechts gedeeltelijk aan zijn betalingsverplichting of aan enige andere verplichting uit de overeenkomst heeft voldaan, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is het totale aan Zorgaanbieder verschuldigde bedrag zonder sommatie of ingebrekestelling - ongeacht eerder gemaakte termijnafspraken met betrekking tot de betaling - terstond opeisbaar.
- 11.7 Indien de Opdrachtgever niet tijdig, niet deugdelijk, of slechts gedeeltelijk aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Dit zal aan de cliënt worden meegedeeld en de zorgplicht van Zorgaanbieder zal tegen en het verzuim van de Opdrachtgever worden afgewogen. Zorgaanbieder heeft het recht de uitvoering van nog lopende overeenkomsten op te schorten c.q. deze overeenkomst met de Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk, zulks ter keuze van Zorgaanbieder, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. Hier zal eveneens de zorgplicht door Zorgaanbieder jegens de cliënt in acht worden genomen.

Artikel 12 - Zekerheidstelling

1. Zorgaanbieder is steeds gerechtigd, alvorens de werkzaamheden te beginnen of daarmee door te gaan, voldoende zekerheid voor het nakomen van betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever te verlangen en bespreekt deze zekerheidsstelling met de cliënt.
2. Indien de verlangde zekerheid niet, niet tijdig, dan wel op ongenoegzame wijze, wordt verstrekt, heeft Zorgaanbieder het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd de aan Zorgaanbieder alsdan toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de overeenkomst reeds verschuldigd is wegens verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. Hierbij zal een afweging worden gemaakt van de zorgplicht versus de ontbinding en gevolgen. De cliënt zal hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd worden.

Artikel 13 - Privacy/Zorgdossier

- 13.1 Zorgaanbieder houdt gegevens van de cliënt bij in een zorgdossier. Dit dossier wordt maximaal 15 (zegge: vijftien) jaar bewaard, tenzij Opdrachtgever dan wel cliënt eerder een verzoek indient tot vernietiging ervan.
- 13.2 De persoonsgegevens en zorg-gegevens van de cliënt worden beheerd conform een door Zorgaanbieder vastgesteld Privacyreglement, dat voldoet aan wettelijke vereisten. Voor zover noodzakelijk geeft de cliënt hierbij uitdrukkelijk toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens.
- 13.3 Zorgaanbieder en haar medewerkers/zzp-ers betrachting strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke de cliënt betreffen en waarvan Zorgaanbieder en haar medewerkers weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden worden geen inlichtingen over de cliënt verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van de cliënt, dan wel indien Zorgaanbieder daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder derden worden in dit verband niet verstaan personen die door Zorgaanbieder rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst voor Zorgverlening en aan wie de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.
- 13.4 De cliënt heeft te allen tijde recht op inzage in en afschrift van de bescheiden in zijn dossier.

Artikel 14 - Beëindiging en opzegging

- 14.1 De Overeenkomst voor Zorgverlening eindigt door een van de volgende omstandigheden:
 - a. het verstrijken van de in de Overeenkomst aangegeven looptijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven indicatie dan wel wijziging van de toekenningsbeschikking;
 - c. het overlijden van de cliënt;
 - d. verhuizing van de cliënt buiten het werkgebied van Zorgaanbieder;
 - e. surseance of faillissement van Opdrachtgever of Zorgaanbieder.
- 14.2 Zorgaanbieder kan de Overeenkomst voor Zorgverlening schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. dat Opdrachtgever of de cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft;
 - b. dat Opdrachtgever of de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;
 - c. dat de cliënt gedragingen vertoont jegens medewerkers of andere bewoners/ cliënten van Zorgaanbieder, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. dat de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen;
 - e. dat Opdrachtgever nalaat om een nieuwe indicatie en toekenningsbeschikking af te geven, zoals bedoeld in artikel 3.1., dan wel dat de cliënt geen medewerking verleent aan het tijdig aanvragen van een herindicatie.

In deze gevallen kan opzegging door Zorgaanbieder op elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Bij opzegging of beëindiging als bedoeld in 14.1 en/of 14.2 zijn de vorderingen van Zorgaanbieder op Opdrachtgever onmiddellijk volledig opeisbaar.
- 14.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst voor Zorgverlening schriftelijk opzeggen op elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

1. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, welke is ontstaan, doordat Zorgaanbieder is uitgegaan van door de Opdrachtgever of cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de zorgaanbieder kenbaar was.
2. Zorgaanbieder is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Zorgaanbieder aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Zorgaanbieder toegerekend kunnen worden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
3. De aansprakelijkheid van Zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij een Overeenkomst voor Zorgverlening met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door Opdrachtgever te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.4 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Zorgaanbieder.
5. Het bepaalde in dit artikel is mede van toepassing op de door Zorgaanbieder ingeschakelde derden.
6. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Artikel 16 - Persoonlijke levenssfeer/eigendommen

- 16.1 Zorgaanbieder hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé.
- 16.2 Zorgaanbieder draagt geen verantwoordelijkheid voor het door de cliënt eventueel aan de medewerker van Zorgaanbieder in beheer geven van bankpassen, pincodes, contant geld of kostbaarheden.
- 16.3 Het is niet toegestaan om medewerker van Zorgaanbieder geld of giften in natura aan te bieden die meer inhouden dan een symbolisch gebaar van dank.
- 16.4 Het is niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van Zorgaanbieder foto- of filmopnamen te maken van medewerkers van Zorgaanbieder.
- 16.5 Alle door Zorgaanbieder verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen en overeenkomsten etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt of Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Zorgaanbieder worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 17 - Klachtenregeling

- 17.1 Indien Opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering door Zorgaanbieder van de Overeenkomst voor Zorgverlening, zal deze die klacht zo spoedig mogelijk aan Zorgaanbieder kenbaar maken. Zorgaanbieder zal zo spoedig mogelijk - doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na melding van de klacht - met Opdrachtgever in overleg treden, teneinde te trachten een voor beide partijen bevredigende oplossing te bereiken.
- 17.2 Indien Opdrachtgever met Zorgaanbieder geen overeenstemming kan bereiken over de afhandeling van een klacht, kan Opdrachtgever de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris via email klachtenfunctionaris@zepxl.nl.
- 17.3 Indien Opdrachtgever met de klachtenfunctionaris geen overeenstemming kan bereiken over de afhandeling van de klacht, kan Opdrachtgever de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Klachtenportaal zorg - WKKGZ. De klachtenregeling is daarvoor beschikbaar in de cliënten-map.

Artikel 18 - Overmacht

1. Zorgaanbieder is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de cliënt of Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor niet, niet juiste of niet tijdige uitvoering van aan Zorgaanbieder verleende zorg, ongeacht het karakter en de omvang van de schade, indien die het gevolg zijn van overmacht in de meest ruime zin van het woord.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Zorgaanbieder geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Zorgaanbieder niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Zorgaanbieder of van derden daaronder begrepen. Zorgaanbieder heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Zorgaanbieder zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Zorgaanbieder kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 1 (zegge: één) maand, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 19 - Verjaring

- 19.1 Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever op Zorgaanbieder uit hoofde van een aan deze voorwaarden onderworpen overeenkomst verjaren, behoudens het bepaalde in artikel 6:191 BW, Volgens de nu geldende wet en regelgeving.

Artikel 20 – Zorg aan de cliënt

- 20.1 Tijdens de looptijd van de Overeenkomst voor Zorgverlening is het de cliënt niet toegestaan medewerkers van Zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening, indien deze zorgverlening niet verloopt via Zorgaanbieder.
- 20.2 Het is de cliënt niet toegestaan ex-medewerkers van Zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening, indien de arbeidsovereenkomst tussen medewerker en Zorgaanbieder minder dan één jaar geleden is beëindigd.
- 20.3 Het is de cliënt niet toegestaan (ex-)medewerkers van Zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening gedurende 1 (één) jaar na beëindiging van de Overeenkomst voor Zorgverlening.

Artikel 21 – Jurisdictie

- 21.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 21.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter.