

LEVERINGSVOORWAARDEN
Sector Huishoudelijke Zorg (HZ)
van stichting ZuidZorg
gevestigd te Veldhoven, hierna te noemen ZuidZorg.

1. ALGEMEEN

- 1.1. Met het depot van deze Algemene Voorwaarden ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's Hertogenbosch zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van ZuidZorg vervallen
- 1.2. Met inachtnaam van het bepaalde bij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) worden alle opdrachten slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en zulks door ZuidZorg schriftelijk is bevestigd.
- 1.3. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen waarbij ZuidZorg optreedt als (potentiële) leverancier
- 1.4. Onder opdrachtgever wordt verstaan een ieder, die gebruik wenst te maken of gebruik maakt van de hulpverlening van ZuidZorg.
- 1.5. Deze voorwaarden maken integraal deel uit van elke individuele zorgovereenkomst. Door ondertekening van de zorgovereenkomst aanvaardt de opdrachtgever deze voorwaarden.
- 1.6. Opdrachtgever is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst aan ZuidZorg door te geven, met name wijzigingen betreffende omstandigheden waaronder de werkzaamheden worden uitgevoerd, wijzigingen van persoonsgegevens en adreswijzigingen.

2. OVEREENKOMST

- 2.1. Onder overeenkomst wordt in deze voorwaarden verstaan een overeenkomst tussen opdrachtgever of een opdrachtgever vertegenwoordigende persoon of instantie enerzijds en ZuidZorg anderzijds.
- 2.2. Uitvoering van zorg door of namens ZuidZorg vindt plaats op basis van een zorgovereenkomst. De grondslag van de zorgovereenkomst is gebaseerd op een zogenaamde beschikking in het kader van de WMO danwel via een directe overeenkomst tussen opdrachtgever en ZuidZorg. De beschikking wordt afgegeven door (of in opdracht van) de gemeente waarin opdrachtgever woonachtig is. In de beschikking kunt u terugvinden op hoeveel zorg u recht heeft. De directe overeenkomst kent geen onderliggende beschikking maar wordt voor wat betreft inhoud en omvang rechtstreeks tussen opdrachtgever en ZuidZorg overeengekomen.
- 2.3. Bij dienstverlening door ZuidZorg in het kader van de WMO, worden de door de medewerkers van ZuidZorg gewerkte uren periodiek aangeleverd aan het CAK (Centraal Administratiekantoor) ten behoeve van de facturering van de door opdrachtgever verschuldigde eigen bijdrage. Het CAK is verantwoordelijk voor de vaststelling van de hoogte en de inning van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

- 2.4 Onder gewerkte uren worden - naast de feitelijk bij de opdrachtgever aanwezige uren -, tevens alle uren verstaan ten behoeve van het voorbereiden en overdragen van de zorg voor zover wettelijke bepalingen dit niet uitsluiten.
- 2.5 De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijke aanvaarde standaarden en normen.
- 2.6 De zorg wordt verleend op basis van de afspraken en informatie in het zorgdossier. In het zorgdossier wordt in overleg met de opdrachtgever een werkplan opgenomen. Minimaal één keer per jaar vindt een evaluatie plaats. Deze evaluaties zijn nodig om de kwaliteit van de zorg te bewaken, en indien nodig bij te stellen.
- 2.7 ZuidZorg is gerechtigd, na overleg met opdrachtgever, de zorgverlening of onderdelen daarvan uit te laten voeren door diverse medewerkers van ZuidZorg of door derden. Indien overleg of berichtgeving vooraf niet mogelijk is, is ZuidZorg gerechtigd hiervan af te wijken. ZuidZorg streeft ernaar het aantal medewerkers dat bij opdrachtgever zorg verleent zo beperkt mogelijk te houden.
- 2.8 Het is medewerkers van ZuidZorg niet toegestaan cadeaus of andere attenties aan te nemen van opdrachtgever.
- 2.9 Het is medewerkers niet toegestaan ten behoeve van opdrachtgever gebruik te maken van het eigen (motor)voertuig danwel die van de opdrachtgever.
- 2.10 De woning dient toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg verleend moet worden. Het is medewerkers van ZuidZorg niet toegestaan om de sleutel van de woning van opdrachtgever aan te nemen en/of in beheer te houden, tenzij hiervoor door ZuidZorg schriftelijk toestemming is verleend.

3. WIJZIGING EN BEËINDIGING

- 3.1 Afzegging van reeds overeengekomen zorg of overige diensten dient tijdig, uiterlijk 24 uur voor aanvang van het geplande zorgmoment te gebeuren.
- 3.2 Bij niet tijdige afzegging van de zorg worden de kosten van de overeengekomen zorg bij opdrachtgever in rekening gebracht.
- 3.3 Ieder der partijen kan te allen tijde een voor onbepaalde tijd gegeven opdracht door opzegging doen eindigen. Rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
- 3.4 ZuidZorg is gerechtigd met onmiddellijke ingang de overeengekomen zorg op te schorten dan wel eenzijdig te beëindigen, indien:
- de grondslag van de zorgovereenkomst is vervallen;
 - opdrachtgever overlijdt of indien er sprake is van intramurale opname;
 - surseance wordt verleend, faillissement wordt uitgesproken op basis van de Wet sanering van schulden van natuurlijke personen (WSNP), of opdrachtgever zijn beschikkingsbevoegdheid verliest;
 - - voor zover van belang - vergoeding van zorg op basis van de toepasselijke wetgeving niet plaatsvindt;
 - opdrachtgever niet voldoet aan een uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting;
 - opdrachtgever (of zijn huisgenoten of gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of

- (seksuele) intimidatie danwel dat de medewerker zich onveilig voelt in de werksituatie;
- de werkplek niet voldoet aan de in de Arbeidsomstandighedenwet gestelde eisen en de in het zorgdossier opgenomen 'Arbocheck werkmaterialen en schoonmaakmiddelenlijst';
 - sprake is van een slechte hygiënische situatie;
 - opdrachtgever (tijdelijk) buiten het werkgebied van ZuidZorg verblijft of gaat wonen.
 - het betreden van het pand en / of het tot het pand behorende terrein alwaar de opdrachtgever verblijft, voor de gezondheid en / of het welzijn van de medewerker gevaar oplevert.

NB. In verband met een gezonde werkomgeving wordt opdrachtgever verzocht er op toe te zien dat gedurende de aanwezigheid van medewerkers van ZuidZorg, niet wordt gerookt.

- 3.5 Overleg over wijziging van tijden en dagen waarop, of de locatie binnen het werkgebied van ZuidZorg waar de zorgverlening en/of diensten plaatsvinden, is op verzoek van opdrachtgever mogelijk. ZuidZorg spant zich optimaal in aan een dergelijk verzoek tegemoet te komen, maar is niet verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging.
- 3.6 ZuidZorg is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de WMO, de ZVV of andere van overheidswege opgelegde regelgeving door te voeren, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent. Indien de verhoging meer dan 10% bedraagt, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden onder gehoudenheid het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan ZuidZorg te voldoen.
- 3.7 ZuidZorg behoudt zich het recht voor de uurtarieven met betrekking tot de directe overeenkomst waarbij geen sprake van een beschikking in het kader van WMO, jaarlijks aan te passen in verband met de maatschappelijke prijsontwikkelingen.

4. AANSPRAKELIJKHEID

- 4.1 ZuidZorg is verzekerd tegen letsel- en materiële schade die bij een opdrachtgever wordt veroorzaakt door schuld van een medewerker. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van ZuidZorg leidt, kan opdrachtgever een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient zo snel mogelijk, uiterlijk binnen één week na constatering, te worden gemeld. ZuidZorg is slechts verplicht de schade aan de opdrachtgever te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan ZuidZorg uitkeert. Schades minder dan € 25,00 worden niet in behandeling genomen.
- 4.2 Opdrachtgever is gehouden ZuidZorg schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen ZuidZorg instellen ter zake van schade ontstaan door de verleende zorg.
- 4.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan aan medewerkers van ZuidZorg volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt ZuidZorg geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook die hieruit voortvloeit.
- 4.4 ZuidZorg is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in folders, opdrachtbevestigingen en/of offertes, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij

verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van ZuidZorg als bindend.

- 4.5 Met inachtneming van artikel 2.9 is het de opdrachtgever alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met zorgverlener te verplaatsen in een (motor)voertuig anders dan in het (motor)voertuig van de medewerker, indien - ongeacht wie het voertuig bestuurt - :
- de bestuurder een geldig rijbewijs heeft.
 - het motorvoertuig verzekerd is.
 - het motorvoertuig een inzittenden verzekering heeft.
- In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claim korting, komt deze te allen tijde voor rekening van opdrachtgever.

5. OVERMAGHT

- 5.1 Ingeval sprake is van overmacht heeft opdrachtgever in beginsel geen aanspraak op vergoeding van eventuele schade ten gevolge van die overmacht.
- 5.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, personeelskrapte, bedrijven bezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, storing in de leveringen van energie en water, storingen in het communicatie- en dataverkeer, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat ZuidZorg door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit een individuele overeenkomst met opdrachtgever na te komen, machinebreuk, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten.
- 5.3 Daarnaast dient onder overmacht, als vermeld in dit artikel, te worden verstaan: elke niet aan ZuidZorg te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van ZuidZorg geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van een individuele overeenkomst met ZuidZorg redelijkerwijs niet kan worden geveerd daar ZuidZorg door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit die overeenkomst na te komen.
- 5.4 Storingen in het bedrijf tengevolge van overmacht, ontslaan ZuidZorg van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.
- 5.5 Ingeval van langer durende overmacht zal ZuidZorg daarvan direct mededeling doen aan opdrachtgever, en zal opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting ZuidZorg het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

6. KLACHTEN

- 6.1 Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert ZuidZorg een klachtenprocedure. De regels van deze procedure zijn beschikbaar op de website van ZuidZorg en kunnen op verzoek worden toegezonden aan opdrachtgever.

7. PRIVACY

- 7.1 ZuidZorg hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever een privacyreglement. Dit reglement ligt op het Centraal Kantoor van ZuidZorg ter inzage.
- 7.2 Relevante persoonsgegevens van opdrachtgever worden conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) zeven jaar bewaard. ZuidZorg beheert persoonsgegevens van opdrachtgever zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder de toestemming van opdrachtgever doorgegeven aan derden. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties. Tevens heeft de medewerker van ZuidZorg een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

8. BETALING

- 8.1 Betalingen van facturen dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, netto zonder enige aftrek.
- 8.2 Indien facturen niet binnen 14 dagen na factuurdatum zijn voldaan, worden administratiekosten ad € 30,00 in rekening gebracht.
- 8.3 Indien in kredietgeving wordt toegestemd of indien deze ten onrechte wordt genomen, is opdrachtgever rente over de maandelijkse bijdrage verschuldigd van 1% per maand of gedeelte van een maand, ingaande op de datum van opeisbaarheid van de bijdrage. Telkens na een periode van een jaar zal door opdrachtgever tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voor zover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.
- 8.4 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke ZuidZorg moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten belopen ten minste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 35
- 8.5 ZuidZorg behoudt zich het recht voor, een voorschot van opdrachtgever te verlangen alvorens met de zorgverlening aangevangen wordt.

9. GESCHILLEN

- 9.1 Een geschil is aanwezig zodra een partij verklaart dat dit het geval is.
- 9.2 Op alle transacties van ZuidZorg is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing en eventuele geschillen zullen derhalve worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter, met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.

10. SLOTBEPALING

- 10.1 In alle gevallen, waarin deze voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing bij ZuidZorg.