

## Algemene Leveringsvoorwaarden

---

### **Artikel 1 Begrippen en definities**

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

*Zorgvrager*: degene (opdrachtgever) die opdracht geeft tot particuliere zorgverlening – al of niet op PGB basis – inclusief zorgbemiddeling, zorgfacilitering en facturering;

*Zorgorganisatie*: de organisatie (opdrachtgever) die opdracht geeft een zorgverlener voor te stellen voor het uitvoeren van zorgdiensten inclusief facilitering en facturering;

*Zorgverlener*: de zelfstandige zorgverlener in Verpleging en Verzorging die, inclusief de bemiddeling, facilitering en facturering door Dienstverlener, de opdracht bij een door Dienstverlener aangedragen opdrachtgever aanvaardt;

*Dienstverlener*: de organisatie 'Zeeuwse Zorgmensen' die in opdracht Zorgverlener dan wel in opdracht van Zorgorganisatie de koppeling tussen Zorgverlener en Zorgvrager of tussen Zorgorganisatie en Zorgverlening tot stand brengt en ondersteunend en faciliterend optreedt; hierna te noemen *ZZm*;

*Gezamenlijk te benoemen als Partijen.*

*Overeenkomst van Zorgfacilitering*: de overeenkomst van de opdracht tussen Zorgvrager en *ZZm*, waarin de afspraken zijn opgenomen omtrent de aard en omvang van zorg, de zorgfacilitering, betalingswijze en de geldende tarieven en voorwaarden;

*Zorgovereenkomst*: de overeenkomst van zorgverlening tussen Zorgvrager en Zorgverlener, waarin de afspraken zijn opgenomen omtrent de aard en omvang van zorg en de daarvoor geldende tarieven en voorwaarden;

*Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging*: de overeenkomst tussen zelfstandig Zorgverlener en *ZZm*, waarin de afspraken zijn opgenomen over de samenwerking tussen partijen met name ten aanzien van de bemiddeling, administratieve ondersteuning en facilitering en betalingswijze;

*Dienstverleningsovereenkomst*: de overeenkomst tussen Zorgorganisatie en *ZZm*, waarin de afspraken zijn opgenomen over de samenwerking tussen partijen met name ten aanzien van de werkwijze, administratieve verwerking, de facilitering en betalingswijze.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten van Zorgfacilitering tussen Zorgvrager en *ZZm*, op alle Mantelovereenkomsten Zorgverlener in Verpleging en Verzorging tussen zorgverlener en *ZZm* en op alle Dienstverleningsovereenkomsten tussen Zorgorganisatie en *ZZm*. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden in de plaats van alle eerdere versies.
- 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig als en voor zover wijzigingen uitsluitend en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.3 Voorwaarden die slechts van toepassing zijn op een specifieke categorie (Zorgvragers, Zorgverleners, Zorgorganisaties *ZZm*) worden op het einde van dit document separaat vermeld.

### **Artikel 3 Uitvoering van de opdracht**

*ZZm* zal de te verrichten werkzaamheden met de zorgvuldigheid van een goede dienstverlener en facilitator uitvoeren met inachtneming van de wet- en regelgeving, waaraan *ZZm* gebonden is. Dat wil zeggen dat *ZZm* zich inspant om passende Zorgverleners voor te stellen aan Zorgvrager of Zorgorganisatie en beschikbare en volgens *ZZm* geschikte Zorgverleners introduceert bij Zorgvrager of Zorgorganisatie op diens verzoek. Tevens zal *ZZm* zich voortdurend inspannen om Zorgverleners passende zorgvragen c.q. zorgdiensten aan te bieden. *ZZm* is niet verplicht bij Zorgvrager of Zorgorganisatie Zorgverleners te introduceren noch is zij verplicht Zorgverleners zorgvragen of zorgdiensten aan te bieden. *ZZm* faciliteert de invulling van zorgvragen en/of zorgdiensten met zelfstandige zorgverleners. Dat wil zeggen dat relevante informatie wordt verzameld en uitgewisseld, suggesties voor de invulling van zorgvragen en/of zorgdiensten worden gedaan; indien van toepassing roosters worden geactualiseerd en de zorgverlening administratief wordt ondersteund. Daartoe onderneemt *ZZm* onder andere het volgende:

- het zo nodig actualiseren en distribueren van dienstroosters per Zorgvrager of het produceren en/of wijzigen van opdrachtbevestigingen;
- de inspanning om gewenste aanpassingen zo spoedig mogelijk uit te voeren en Partijen daarover te informeren;
- het buiten kantoortijden bereikbaar zijn voor dringende zorggerelateerde vragen;
- het (doen) opmaken en verspreiden van verzamelnota's, onderliggende detailfacturen, en jaaroverzichten;
- het innen van verzamelbedragen van Zorgvragers en (doen) uitvoeren van (deel) Betalingen aan Zorgverleners onder aftrek van verschuldigde bedragen;
- andere activiteiten die naar mening van *ZZm* tot haar rol behoren zonder dat zij daarbij de verantwoordelijkheid voor de zorgverlening van Zorgverlener overneemt.

Een en ander met inachtneming van de Gedragscode die *ZZm* toepast.

### **Artikel 4 Informatie**

- 4.1 *ZZm* staat er voor in, dat alle van overig Partijen ontvangen vertrouwelijke informatie geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd, indien deze door de betrokken andere partij als zodanig is aangeduid.
- 4.2 *ZZm* zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Partijen verstrekte vertrouwelijke informatie noch resultaten van de werkzaamheden, voor een ander doel te gebruiken, dan waarvoor de informatie volgens inhoud, aard of strekking van de opdracht bestemd is. Behalve wanneer *ZZm* voor zichzelf optreedt in een gerechtelijke procedure, waarbij verstrekking van de betreffende gegevens naar haar oordeel in haar belang kan zijn.  
Het is *ZZm* toegestaan de betreffende gegevens te gebruiken voor statistische of evaluatie doeleinden, mits daarbij op geen enkele wijze blijkt of kan blijken dat die individuele gegevens betrekking hebben op Zorgvrager en/of Zorgverlener en/of Zorgorganisatie.
- 4.3 Het is *ZZm* toegestaan in het kader van kwaliteitsaudits interne en externe kwaliteitsauditoren inzage te geven in dossiers van zorgvragers, zorgverleners, zorgorganisaties en overige relaties teneinde vast te kunnen stellen of dossiers volledig en actueel zijn. Onder dossiers wordt ook verstaan de gegevens die in digitale vorm is opgeslagen in systemen van *ZZm*.

### **Artikel 5 Vergoedingen en betaling**

- 5.1 De vergoedingen voor zorgverlening en kosten van ingeschakelde Zorgverleners en de daarmee samenhangende kosten voor de inschakeling, ondersteuning en facilitering van *ZZm* worden berekend op basis van de inzet van uren en overeengekomen en geldende verzameluurtarieven of uurtarieven en uurvergoedingen.
- 5.2 De tarieven en vergoedingen zijn de op het moment van inzet actuele tarieven en vergoedingen volgens de overzichten van *ZZm*, van toepassing gedurende de periode dat de zorgverlening plaatsvindt tenzij nadrukkelijk anders tussen Partijen overeengekomen.

- 5.3 Alle in redelijkheid door *ZZm* gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van incasso in verband met de niet- of niet tijdige nakoming door Zorgvrager en/of zorgorganisatie van hun betalingsverplichtingen, zijn voor rekening van Zorgvrager en/of zorgorganisatie.
- 5.4 Zorgvrager, Zorgverlener en Zorgorganisatie zijn akkoord met de kassiersfunctie die *ZZm* in het betalingsverkeer tussen hen vervult c.q. door een ingeschakelde derde laat invullen.

### **Artikel 6 Klachtenregeling**

Zorgvrager en/of zorgverlener en/of zorgorganisatie (betrokkene) dient eventuele klachten met betrekking tot de door *ZZm* verrichte werkzaamheden en/of factuurbedrag schriftelijk aan *ZZm* kenbaar te maken binnen dertig dagen na verzenddatum van de factuur of datum van de gebeurtenis waarover betrokkene wenst te klagen, dan wel meteen nadat betrokkene hetgeen waarover hij wenst te klagen, heeft ontdekt. In het laatste geval dient betrokkene aan te tonen dat hij hetgeen, waarover hij wenst te klagen redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken. De door *ZZm* gehanteerde klachtenregeling ziet niet toe op klachten betreffende de wijze van uitvoering van werkzaamheden door Zorgverlener(s).

### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

*ZZm* kan niet aansprakelijk worden gesteld door Zorgvrager en/of zorgorganisatie voor schade direct of indirect ontstaan door toedoen of nalatigheid van de ingeschakelde Zorgverlener.

### **Artikel 8 Vervaltermijn**

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 is Zorgvrager en/of Zorgverlener en/of Zorgorganisatie verplicht, indien deze van oordeel is of blijft dat *ZZm* de opdracht niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, dat onmiddellijk aan *ZZm* kenbaar te maken. Daarop gebaseerde aanspraken dienen binnen zes maanden na datum van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend gemaakt te worden. Bij het verstrijken van deze termijnen vervallen alle rechten en aanspraken van Zorgvrager en/of Zorgverlener en/of Zorgorganisatie ter zake.

### **Artikel 9 Beëindiging en wijziging Overeenkomst van Zorgfacilitering en/of Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging**

- 9.1 De Overeenkomst van Zorgfacilitering of de plaatsingsopdracht eindigt automatisch, met onmiddellijke ingang door overlijden van de Zorgvrager respectievelijk de te verzorgen cliënt van zorgorganisatie, met wederzijds goedvinden, en door faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de Zorgvrager of Zorgorganisatie respectievelijk Zorgverlener.
- 9.2 Niettegenstaande artikel 9.1, is Zorgvrager bij overlijden dan wel opname of Zorgorganisatie bij overlijden dan wel opname van diens cliënt aan *Zeeuwse Zorgmensen* vergoeding verschuldigd tot het einde van de dienst tijdens welke Zorgvrager of cliënt is overleden of is opgenomen of vergoeding van volgende dienst indien Zorgvrager of cliënt korter 4 uur voor het begin van de ingeroosterde dienst overlijdt. Indien de inzet van een zorgdienst is bevestigd door *Zeeuwse Zorgmensen* en de aanvraag tussen 4 en 24 uur voor start van de dienst wordt ingetrokken, wordt deze voor 50 % berekend tenzij de intrekking is gebaseerd op overlijden of opname van de te verzorgen cliënt.
- 9.3 Met inachtneming van Artikel 10 kunnen zowel Zorgvrager als Zorgverlener de Zorgovereenkomst, de Zorgvrager en/of *ZZm* de Overeenkomst van Zorgfacilitering en de Zorgverlener en/of *ZZm* de Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging met inachtneming van één planperiode schriftelijk opzeggen. Onder een planperiode wordt de periode verstaan waarbij de zorg wordt ingeroosterd. In de meeste gevallen is dat een kalendermaand.

### **Artikel 10 Buitensluiten Zeeuwse Zorgmensen**

In erkenning van het feit dat *ZZm* haar kosten voor het werven van opdrachten en selecteren van competente zorgverleners alsmede de kosten van het matchen van

zorgvraag en zorgaanbod en het faciliteren van het zorgproces via een opslag per uur pas over een langere periode van dienstverlening terugverdient, zullen Zorgvrager en Zorgverlener wanneer zij besluiten zonder tussenkomst van ZZm de zorgverlening te continueren of uit te breiden ZZm compenseren voor gemiste vergoedingen. Deze compensatie is gelijk aan het aantal zorguren tegen de van toepassing zijnde Verzameluurtarieven dat gedurende een periode van 3 kalendermaanden door Zorgverlener aan Zorgvrager wordt geleverd. Indien Zorgverlener en Zorgvrager drie kalendermaanden tevoren schriftelijk aan ZZm kenbaar maken dat zij zorguren wensen te realiseren buiten medewerking van ZZm en gedurende deze aanzeggingsperiode de gebruikelijke omzet via ZZm realiseren, is deze compensatie niet van toepassing. Voor Zorgorganisaties geldt een specifieke regeling.

### **Artikel 11 Zorgvragers**

- 11.1 De vergoeding voor de diensten van ZZm en door Zorgverlener(s) geleverde zorg wordt periodiek, of na iedere afgeronde opdracht aan Zorgvrager door middel van een verzamelnota en verzameluurtarieven in rekening gebracht. Zorgvrager dient het totaalbedrag van de verzamelnota in één bedrag onder vermelding van factuurnummer binnen de betalingstermijn op het door ZZm aangegeven bankrekeningnummer over te maken. Maandelijks wordt achteraf door ZZm gefactureerd (tenzij met Zorgvrager een afwijkende factuureerperiode is overeengekomen). De verzamelnota bevat de geleverde zorguren gespecificeerd per zorgverlener en per tarief.
- 11.2 Betalingen door Zorgvrager dienen uiterlijk binnen veertien dagen na factuurdatum, zonder aftrek, korting of verrekening te geschieden in euro's door storting op of overschrijving naar door de door ZZm aan te wijzen bankrekening(en). Wijzigingen in het regiem of interpretaties van eigen bijdragen en/of PersoonsGebonden Budgetten kunnen nimmer een reden zijn voor vertragingen in of kortingen op de door Zorgvrager aan ZZm verschuldigde bedragen.
- 11.3 Indien de opdracht door meerdere Zorgvragers gezamenlijk is gegeven, zijn zij, wanneer en voor zover de werkzaamheden ten behoeve van hen gezamenlijk zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen.
- 11.4 ZZm is te allen tijde bevoegd van Zorgvrager een redelijke voorschotbetaling dan wel (aanvullende) zekerheid voor de nakoming van diens betalingsverplichting van de kosten van de zorg- en dienstverlening te verlangen. Indien Zorgvrager nalaat het verlangde voorschot te betalen of de verlangde zekerheid te stellen, dan wel niet aan haar betalingsverplichtingen voldoet is ZZm bevoegd, de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Zorgvrager aan ZZm uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar. Indien Zorgvrager de zorgverlening door ZZm bemiddelde en/of geïntroduceerde zorgverleners doet uitvoeren is zij de volledige Verzameluurtarieven aan *Zeeuwse Zorgmensen* verschuldigd ongeacht of Zorgvrager Zorgverlener rechtstreeks heeft gecompenseerd voor de uitgevoerde zorg.
- 11.5 Zorgvrager en Zorgverlener kunnen de Zorgovereenkomst en/of Zorgvrager en de Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging met Zorgverlener tussentijds beëindigen indien daarvoor volgens ZZm gegronde redenen zijn. Daarbij zal ZZm een redelijke oplossing nastreven voor de diverse betrokkenen. Indien gezondheidsrisico's bestaan of sprake is van dreigende reputatieschade voor ZZm, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

### **Artikel 12 Zorgorganisaties**

- 12.1 Voor zover ZZm voor de verloning van zelfstandige zorgverleners en facturering gebruikt maakt van een Payroll organisatie, is Zorgorganisatie bereid de werkwijze van de betreffende Payroll organisatie te volgen mits de condities en voorwaarden met de Zorgorganisatie zijn gecommuniceerd en door de Zorgorganisatie zijn geaccepteerd door middel van de ondertekening van een overeenkomst.
- 12.2 In erkenning van het feit dat ZZm haar kosten voor het werven en selecteren van competente zorgverleners alsmede de kosten van het matchen van zorgvraag

en zorgaanbod en het faciliteren van het zorgproces via een opslag per uur pas over een langere periode van dienstverlening terugverdient, zal Zorgorganisatie wanneer zij besluit zonder tussenkomst van *Zeeuwse Zorgmensen* de Zorgverlener in te schakelen voor de uitvoering van zorgdienst(en) ZZm compenseren voor gemiste vergoedingen ter grootte van 250 uur opbrengst voor ZZm. Op deze compensatie worden de uren in mindering gebracht die Zorgverlener via ZZm reeds bij Zorgorganisatie heeft gewerkt. De hoogte van de compensatie per uur wordt gespecificeerd door ZZm.

### **Artikel 13 Zorgverleners**

- 13.1 Zorgverlener dient over een functionerende e-mail faciliteit te beschikken zodat ZZm de op hem/haar van toepassing zijnde detailfactuur digitaal kan verzenden.
- 13.2 ZZm zal uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het bedrag van de verzamelnota de betalingsopdrachten uitvoeren ten behoeve van de Zorgverleners op basis van de detailfacturen en de overeengekomen uurvergoedingen onder inhouding van de afgesproken kosten van *Zeeuwse Zorgmensen* op de verzameluurtarieven. Het debiteurenrisico voor de geleverde zorg ligt bij de Zorgverlener.
- 13.3 ZZm kan de Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging met Zorgverlener en een lopende plaatsingsopdracht tussentijds beëindigen indien daarvoor volgens ZZm gegronde redenen zijn. Daarbij zal ZZm een redelijke oplossing nastreven voor de diverse betrokkenen. Indien gezondheidsrisico's bestaan of sprake is van dreigende reputatieschade voor ZZm, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- 13.4 ZZm behoudt zich het recht voor om bij eenzijdige twijfel over geschiktheid niet meer te plaatsen en de Zorgverlener uit haar bestand geschikte Zorgverleners te verwijderen. ZZm kan eveneens het plaatsen, ondersteunen of faciliteren van Zorgvragers eenzijdig beëindigen conform de door haar gehanteerde procedure.

### **Artikel 14 Wijziging Algemene Leveringsvoorwaarden**

ZZm is gerechtigd om deze Algemene Leveringsvoorwaarden te herzien tenzij Zorgvrager en/of Zorgverlener daartegen binnen veertien dagen schriftelijk bezwaar maken/maakt. De herziening zal ingaan op de eerste dag van de maand, volgende op de maand waarin de herziening aan Zorgvrager en/of Zorgverlener is kenbaar gemaakt.

### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen**

- 15.1 Alle rechtsverhoudingen tussen ZZm Zorgvrager en/of Zorgverlener waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands Recht.
- 15.2 Alle geschillen die verband houden met de rechtsverhouding tussen ZZm en Zorgvrager en/of Zorgverlener waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank in Utrecht, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

### **Artikel 13 Slotbepaling**

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 mei 2013. De Algemene Voorwaarden zijn bij de Kamer van Koophandel te Middelburg gedeponeerd.