

ALGEMENE VOORWAARDEN ExpertCare BV

(laatstelijk gewijzigd januari 2015)

1. Definities

- 1.1 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, zorginstelling, of andere rechtspersoon die zorg afneemt bij de Zorgaanbieder.
- 1.2 Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de Opdrachtgever of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de Opdrachtgever persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- 1.3 Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten. In het kader van deze Algemene Voorwaarden is de Zorgaanbieder altijd ExpertCare BV, die haar diensten tevens verleent als ExpertCare Specialistische Thuisverpleging, KiZo Kinderverpleging en Verpleegkundig Expertise Centrum (of VEC).
- 1.4 Indicatie: het document, opgesteld volgens het normenkader van V&VN, waarin is vastgelegd of, en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van het CIZ in het kader van de zorgaanspraak op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) waarin is vastgelegd of, en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak.
- 1.6 Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de Opdrachtgever met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446- 468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

- 1.7 Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de Opdrachtgever.
- 1.8 Vertegenwoordiger: de persoon die treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de Zorgaanbieder enerzijds en een Opdrachtgever anderzijds, daaronder begrepen de overeenkomsten aangegaan op naam van KiZo Kinderverpleging en Verpleegkundig Expertise Centrum (of VEC), waarbij de Zorgaanbieder optreedt als leverancier van zorg en/of andere diensten en de Opdrachtgever als afnemer van zorg en/of andere diensten.
- 2.2 Alle bedingen in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten behoeve van de bestuurders van de Zorgaanbieder en van al degenen die voor of namens de Zorgaanbieder werkzaam zijn, in welke hoedanigheid ook.
- 2.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling wordt gevolgd.

3. Opdracht

- 3.1 De rechtsverhouding tussen de Opdrachtgever en de Zorgaanbieder is een overeenkomst van opdracht.3.2

- 3.2 Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek en artikel 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door de Zorgaanbieder.
- 3.3 De uitvoering van opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van verrichte werkzaamheden en de daarmee verband houdende overeenkomsten geen rechten ontleen.
- 3.4 De Vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Opdrachtgever uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden voor zover de Opdrachtgever wilsonbekwaam is en voor zover de Vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de Opdrachtgever.

4. Uitvoering van de opdracht

- 4.1 In het kader van de uitvoering van een opdracht kan de Zorgaanbieder naar eigen inzicht eigen personeel, ingeleend personeel, oproepkrachten of zelfstandige zorgverleners inzetten als verpleegkundigen, ziekenverzorgenden, bejaardenverzorgenden, verpleeghulp en kraamverzorgenden (hierna te noemen: "zorgverleners").
- 4.2 De Zorgaanbieder zorgt voor een zo optimaal mogelijke afstemming van opdrachtvereisten van Opdrachtgever en beschikbaarheid en kwalificaties van één of meer zorgverleners.

5. Terbeschikkingstelling van informatie door Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, die de Zorgaanbieder naar haar oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm en op de door Opdrachtnemer gewenste wijze ter beschikking te stellen. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

- Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de Zorgaanbieder ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, voor zover uit de aard van de opdracht niets anders voortvloeit.
- 5.3 Indien en voor zover Opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan Opdrachtgever geretourneerd.

6. Verplichtingen van de Opdrachtgever

- 6.1 Elke Opdrachtgever 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.
- 6.2 Bij de intake geeft de Opdrachtgever de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de Opdrachtgever schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de Opdrachtgever niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- 6.3 De Opdrachtgever 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, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
- 6.4 De Opdrachtgever 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 en vrijwilligers.
- 6.5 De Opdrachtgever verleent alle noodzakelijke medewerking om de Zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 6.6 De Opdrachtgever 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.
- 6.7 Indien en zodra de Opdrachtgever op basis van hetzelfde Indicatiebesluit zorg ontvangt van een

andere Zorgaanbieder, informeert hij de Zorgaanbieder daarover onmiddellijk.

- 6.8 De Opdrachtgever moet met bekwame spoed bij de Zorgaanbieder melding maken van de door hem geconstateerde schade veroorzaakt door een ingezette zorgverlener.

7. Zorgleefplan

- 7.1 De Zorgaanbieder stelt in samenspraak met de Opdrachtgever een zorgplan op.
- 7.2 Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de Zorgaanbieder het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgplan ter instemming voor aan de Opdrachtgever.
- 7.3 Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de Opdrachtgever. De Zorgaanbieder en de Opdrachtgever ondertekenen het zorgplan in tweevoud. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de Opdrachtgever.
- 7.4 In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is- in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen- voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de Opdrachtgever vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Opdrachtgever te voorkomen.
- 7.5 Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de Opdrachtgever te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
- 7.6 Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de Opdrachtgever ten gevolge van diens aandoeningen en de met de Opdrachtgever afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
- 7.7 In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
- welke disciplines de benoemde onderdelen van de zorg in het zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;

- wie binnen de organisatie van de Zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever;
- welke familieleden van de Opdrachtgever of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
- de momenten van evaluatie van het zorgplan.

- 7.8 De Zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan. Als de Zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de Zorgaanbieder de Opdrachtgever daarvan meteen in kennis. Als de Opdrachtgever afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de Opdrachtgever de Zorgaanbieder daarvan meteen in kennis. Het zorgplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de Opdrachtgever geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.
- 7.9 Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de Opdrachtgever vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Opdrachtgever te voorkomen.
- 7.10 Als de Opdrachtgever voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de Opdrachtgever dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de Zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de Zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever 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.

8. Zorgverlening op afstand

- 8.1 Indien mogelijk en in samenspraak met en onder

verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgplan.

- 8.2 De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
- 8.3 De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
- 8.4 De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
- 8.5 Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1 De Zorgaanbieder is tegenover Opdrachtgever niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade voortvloeiend uit het handelen van zorgverleners.
- 9.2 De aansprakelijkheid van de Zorgaanbieder is in alle gevallen beperkt tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval uit hoofde van de door de Zorgaanbieder afgesloten verzekering wordt uitbetaald. Indien de voorgaande zin in voorkomend geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, is de schade beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid. Bij overeenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid zijn beperkt tot de gefactureerde bedragen over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 9.3 Schade waarvoor de Zorgaanbieder aansprakelijk kan worden gehouden, dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de Zorgaanbieder te zijn gemeld.
- 9.4 De aansprakelijkheid van de Zorgaanbieder wegens

een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever de Zorgaanbieder onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en de Zorgaanbieder ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de Zorgaanbieder in staat is adequaat te reageren.

- 9.5 Opdrachtgever vrijwaart de Zorgaanbieder voor alle aanspraken van derden op vergoeding van schade, die zijn ontstaan door of via de dienstverlening van de Zorgaanbieder.

10. Betaling

- 10.1 De Opdrachtgever is de Zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar aan de Zorgaanbieder worden betaald.
- 10.2 Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt de Zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Opdrachtgever. Voor de diensten waar de Opdrachtgever er geen gebruik van heeft gemaakt brengt de Zorgaanbieder geen kosten in rekening, mits de Opdrachtgever zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 7 lid 10.
- 10.3 De Zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn van 14 dagen een betalingsherinnering en geeft de Opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 10.4 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de Zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW.

- 10.5 Tarieven kunnen tussentijds worden aangepast. Opdrachtgever wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Bij gebreke van enig schriftelijk bezwaar binnen 14 dagen na verzending van de tariefwijzigingen en/of betaling van eerstvolgende factuur wordt Opdrachtgever geacht deze te hebben aanvaard.
- 10.6 Facturering van de uitgevoerde werkzaamheden geschiedt per periode van 4 weken achteraf op basis van een urenverantwoordingsstaat.
- 10.7 Bij gebreke van betaling van een verlangd voorschot of indien Opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van de betaling van enige declaratie is de Zorgaanbieder, na voorafgaande aankondiging, bevoegd haar werkzaamheden niet aan te vangen, op te schorten of te staken. Indien Opdrachtgever in verzuim is, zijn alle vorderingen van de Zorgaanbieder op Opdrachtgever per direct en in zijn geheel opeisbaar, ook indien enige betalingstermijn nog niet is verstreken. Alle kosten in verband met invordering zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze bedragen tenminste 15% over het bedrag van de openstaande vordering, onverminderd de bevoegdheid van de Zorgaanbieder om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 10.8 Bij twijfel over kredietwaardigheid van Opdrachtgever kan de Zorgaanbieder aan Opdrachtgever vragen zekerheid te stellen. Indien de Opdrachtgever hiermee niet instemt, is de Zorgaanbieder gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te staken dan wel te beëindigen.
- 10.9 Indien Opdrachtgever aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder de toegekende WLZ, WMO of ZVW-zorg valt, komt deze voor rekening van Opdrachtgever.

11. Vernietiging dossiers

- 11.1 De Zorgaanbieder heeft het recht om de ingevolge een opdracht gevormde dossiers en de zich daarin bevindende stukken te vernietigen na het verstrijken van 15 jaar vanaf de beëindiging van de uitvoering van de opdracht.

12. Kwaliteit

- 12.1 De Zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen, zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en Opdrachtgevers in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
- 12.2 De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de Zorgaanbieder of in opdracht van de Zorgaanbieder zorg verlenen aan de Opdrachtgever hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn en handelen 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 Opdrachtgever uitleggen. De Zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Opdrachtgever in het zorgplan.

13. Uitvoering van de opdracht

- 13.1 De Zorgaanbieder zal de werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht verrichten naar beste vermogen.
- 13.2 De Zorgaanbieder kan echter nimmer gehouden worden een opdracht aan te gaan of uit te voeren welke in strijd komt met haar professionaliteit, inbreuk maakt op een recht, in strijd is met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens het ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt.
- 13.3 Opdrachtgever zal de Zorgaanbieder als ook de zorgverlener in de gelegenheid stellen en alle bevoegdheden verlenen die voor een goede uitvoering van de taken nodig zijn.
- 13.4 Wanneer Opdrachtgever niet tevreden is over een door de Zorgaanbieder ingezette zorgverlener stelt Opdrachtgever de Zorgaanbieder hiervan in een zo vroeg mogelijk stadium op de hoogte. De Zorgaanbieder zal dan trachten zorg te dragen voor vervanging zonder dat Opdrachtgever daaraan enig recht kan ontnemen.
- 13.5 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de werkomstandigheden voor zorgverlener voldoen aan

de eisen van de Arbo- en Tabakswet. Ten aanzien van de arbeidsomstandigheden kunnen nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

14. Annuleringen en vervangingen

- 14.1 Bij annulering door Opdrachtgever van uren van de door de Zorg- aanbieder ingezette zorgverlener gelden de volgende regels: bij annulering tot 48 uur vooraf wordt er niets in rekening gebracht, tussen 48 uur en 24 uur vooraf wordt 50% van het gecontracteerde tarief van de Zorgaanbieder in rekening gebracht en bij annuleringen binnen 24 uur voorafgaande aan de te werken uren wordt het volledige tarief in rekening gebracht. Eventuele afwijkingen op deze bepaling worden schriftelijk vastgelegd.
- 14.2 Wanneer de door de Zorgaanbieder ingezette zorgverlener om welke reden dan ook niet in staat is zijn overeenkomst met de Opdrachtgever na te komen, geldt voor de Zorgaanbieder een inspanningsverplichting om zorg te dragen voor vervanging.

15. Beëindiging van de overeenkomst

- 15.1 De overeenkomst eindigt:
- door overlijden van de Opdrachtgever;
 - bij wederzijds goedvinden;
 - na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Opdrachtgever of de Zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 15.2 en 15.3;
 - van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - ingeval van ontbinding door de rechter.
- 15.2 De Opdrachtgever kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste 4 weken.
- 15.3 De Zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
- als de Zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de Zorgaanbieder geen toelating heeft op grond

van de Wtzi1/AWBZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

- de Zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - de Zorgaanbieder spant zich in om voor de Opdrachtgever een passend alternatief te vinden.
- b. als de Zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe Indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de Zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de Zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming;
- c. als de Zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe Indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de Zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e;
- d. wanneer de indicatie van de Opdrachtgever eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
- e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging: 1e. de Zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
- de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - de zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

- 15.4 In de situaties genoemd in lid 3 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe

zorgaanbieder.

16 Gedragsregels – Geheimhouding

- 16.1 Opdrachtgever en de Zorgaanbieder verplichten zich wederzijds om uiterste zorgvuldigheid en geheimhouding te betrachten ten aanzien van persoons- en/of bedrijfsgegevens, werkwijze, zorgverleners en relaties van Opdrachtgever en de Zorgaanbieder, en zullen deze niet aan derden openbaar maken.
- 16.2 Het is de Zorgaanbieder en Opdrachtgever verboden te handelen in strijd met deze geheimhoudingsplicht zowel tijdens de looptijd van de overeenkomst als daarna.
- 16.3 Het is de Zorgaanbieder te allen tijde verboden bescheiden van de Opdrachtgever in originele vorm na beëindiging van de opdracht buiten de beschikking van de Opdrachtgever te houden.

17 Relatiebeding

- 17.1 Het is de Opdrachtgever verboden om binnen twee jaar na beëindiging of ontbinding van de opdracht, met (kandidaat)zorgverleners of andere zakelijke relaties van de Zorgaanbieder een opdracht-, een dienstverlening- of een arbeidsrelatie aan te gaan of in welke vorm dan ook zaken te doen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Zorgaanbieder. Voor de vraag wie als (kandidaat)zorgverlener of zakelijke relatie van de Zorgaanbieder geldt, is de administratie van de Zorgaanbieder doorslaggevend.
- 17.2 Het is de Opdrachtgever verboden direct of indirect, in enigerlei vorm (kandidaat) zorgverleners of andere zakelijke relaties van de Zorgaanbieder in zijn/haar eigen belang of dat van een derde, te bewegen tot het beëindigen van de relatie met de Zorgaanbieder.
- 17.3 Indien de Opdrachtgever in strijd handelt met een bepaling uit dit artikel, verbeurt Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van Euro 5.000,- per overtreding, te vermeerderen met € 1.000,- voor elke dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van de Zorgaanbieder om volledige schadevergoeding te

vorderen. Verrekening is uitgesloten.

18 Toepasselijk recht, bevoegde rechter, privacy en klachten

- 18.1 Iedere overeenkomst tussen de Zorgaanbieder en Opdrachtgever is onderworpen aan Nederlands recht. Eventuele geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.
- 18.2 Voor de in de Algemene Voorwaarden bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 18.3 Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.
- 18.4 De Zorgaanbieder beschikt over een klachtenreglement voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 18.5 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de Zorgaanbieder, nadat de Opdrachtgever de (vermeende) gebreken heeft geconstateerd.
- 18.6 Bij de Zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
- 18.7 De Zorgaanbieder is aangesloten bij de Klachtencommissie van de vereniging SIGRA (www.sigra.nl) en hanteert de klachtenregeling van deze commissie. Op verzoek is een exemplaar van de klachtenregeling beschikbaar. Opdrachtgevers kunnen desgewenst hun klacht bij de commissie indienen.