

ALGEMENE VOORWAARDEN van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
Directzorg Nederland B.V. statutair gevestigd te Brielle nader te noemen **Directzorg**

1. ALGEMEEN

- 1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden ter Griffier van de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van Directzorg vervallen.
- 1.2 Met inachtnaam van het bepaalde bij de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Zorgverzekeringswet worden alle opdrachten slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dat door Directzorg schriftelijk is bevestigd.
- 1.3 Afspraken met werknemers binden Directzorg niet, tenzij schriftelijk door haar bevestigd.
- 1.4 De cliënt erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan Directzorg, van welke aard ook.
- 1.5 Onder cliënt wordt verstaan een ieder, die van de diensten van Directzorg gebruik wenst te maken of maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met haar wenst te sluiten of sluit.
- 1.6 Cliënt is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst aan Directzorg door te geven, vooral wijzigingen betreffende (medische) omstandigheden en adreswijzigingen.

2. OVEREENKOMST

- 2.1 Een overeenkomst betreffende zorg of overige diensten tussen cliënt en Directzorg komt eerst tot stand nadat de overeenkomst door Directzorg door cliënt getekend is en terugontvangen. Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot zorgverlening overgegaan.
- 2.2 Directzorg biedt hulpgarantie aan haar cliënten. Hieronder wordt verstaan dat aan de cliënt voor niet uitstelbare zorg (o.a. verpleegkundige taken) op basis van de indicatiestelling, ononderbroken hulp geboden wordt. Voor uitstelbare zorg (o.a. huishoudelijke taken) kan bij afwezigheid van gekwalificeerd personeel de hulp voor maximaal twee weken worden onderbroken of in omvang voor maximaal 4 weken worden beperkt. Dit kan maximaal tweemaal per jaar plaatsvinden.
- 2.3 De door de werknemers van Directzorg gewerkte uren worden bijgehouden op maandformulieren dewelke elke maand of bij beëindiging van de werkzaamheden bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 2.4 Opdrachtgever dient een voor gezien getekend exemplaar van het betreffende maandformulier op de laatste werkdag van de betreffende maand aan de werknemer van Directzorg te overhandigen. Indien op het maandformulier geen aantekeningen zijn gemaakt wordt deze geacht het aantal gewerkte uren juist en volledig weer te geven.
- 2.5 Directzorg vrijwaart opdrachtgever nadrukkelijk voor enige aanspraak van de fiscus of enige bedrijfsvereniging terzake van niet betaalde loonheffing en/of sociale premies c.q. heffingen uit hoofde van deze overeenkomst.
- 2.6 Bij dienstverlening door Directzorg in het kader van de AWBZ en/of de WMO betaalt de cliënt een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor de dienstverlening van Directzorg. In dat geval worden ten behoeve van de facturering van de eigen bijdrage de door de werknemers van Directzorg gewerkte uren periodiek direct of indirect aangeleverd aan het CAK (Centraal Administratiekantoor) dan wel aan de gemeente. Het CAK c.q. de gemeente is verantwoordelijk voor de vaststelling van de hoogte en vervolgens de inning van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Bij dienstverlening door Directzorg buiten de AWBZ c.q. de WMO om betaalt de cliënt vaste tarieven die niet inkomensafhankelijk zijn. Facturering geschiedt door Directzorg.
- 2.7 Onder gewerkte uren worden - naast de feitelijk bij de cliënt aanwezige uren- verstaan, tevens alle uren ten behoeve van het voorbereiden en overdragen van de zorg. Voor overleg ten behoeve van het voorbereiden en overdragen van zorg welke plaatsvindt anders dan achter de voordeur van de cliënt, is toestemming van de cliënt of diens zaakwaarnemer noodzakelijk.
- 2.8 De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijke aanvaarde standaarden en normen. Conform de kwaliteitswet d.d. 01-04-1996.
- 2.9 Uitvoering van zorg door of namens Directzorg in het kader van de AWBZ resp. de WMO gebeurt op basis van een zogenaamde indicatiestelling. De indicatiestelling wordt door of onder verantwoordelijkheid van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) dan wel door de gemeente afgegeven.
- 2.10 Directzorg is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de cliënt de verzorging of onderdelen daarvan uit te laten voeren door diverse werknemers (waaronder stagiaires) van Directzorg of door derden, indien zulks naar mening van Directzorg een goede uitvoering bevordert. Directzorg streeft ernaar het aantal medewerkers dat bij cliënt komt zo veel mogelijk te beperken. De cliënt krijgt een medewerker of zorgmanager als contactpersoon toegewezen (de eerst verantwoordelijke uitvoerende) voor het maken van afspraken met betrekking tot de zorg of het bespreken van bepaalde knelpunten.
- 2.11 Voor het uitvoeren van medische/verpleegkundige handelingen, die vallen onder de zogenaamde voorbehouden handelingen (Wet BIG), dient Directzorg te beschikken over een opdracht van een arts (huisarts, specialist, consultatiebureauarts).
- 2.12 Het is de werknemers van Directzorg niet toegestaan cadeaus of andere attenties aan te nemen van de cliënt.
- 2.13 De woning dient toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg verleend moet worden. Het is de werknemers van Directzorg niet toegestaan om de sleutel van de woning van cliënt aan te nemen en/of in beheer te houden, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is verleend.

3. WIJZIGING EN BEEINDIGING

- 3.1 Bij verhindering of afwezigheid van de cliënt dient de zorg te worden afgezegd.
- 3.2 Afzegging van reeds overeengekomen zorg of overige diensten dient uiterlijk 24 uur voor aanvang te gebeuren. Afzegging van reeds afgesproken zorg is mogelijk van maandag t/m zondag, tijdens en buiten kantooruren.
- 3.3 Bij niet tijdige afzegging van de zorg worden de kosten van de overeengekomen zorg bij de cliënt in rekening gebracht.
- 3.4 Teder der partijen kan te allen tijde een voor onbepaalde tijd gegeven opdracht door opzegging doen eindigen. Rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
- 3.5 Bij opzegging van een opdracht voor onbepaalde tijd dient ieder der partijen behoudens overmacht (bijvoorbeeld bij overlijden, plotselinge opname) een opzeggingstermijn in acht te nemen van tenminste één maand.
- 3.6 Wijziging van tijden, dagen waarop of locatie waar de zorgverlening en/of diensten plaatsvinden dient schriftelijk te worden aangevraagd. Directzorg is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging. Directzorg is eerst gebonden na schriftelijke bevestiging van de wijziging.
- 3.7 Directzorg is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de Zorgverzekeringswet, de WMO 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 de cliënt het recht de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden onder gehoudenheid het al uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan Directzorg te voldoen.
- 3.8 Directzorg is gerechtigd met onmiddellijke ingang de zorg op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Directzorg:
 - er geen sprake meer is van een indicatie waarbij Directzorg aanbieder is of in geval van overlijden van cliënt.
 - de cliënt in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Directzorg, in geval van een PGB, of CAK te voldoen.
 - de cliënt niet voldoet aan enigerlei voor hem, door deze Algemene Voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting.
 - de cliënt (of zijn gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, Gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie.
 - de werkplek niet voldoet aan de in de Arbo-wet gestelde eisen.
 - er sprake is van een zo slechte hygiënische situatie dat van de medewerkers van Directzorg redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren.
 - surseance wordt verleend, faillissement wordt uitgesproken, of anderszins een bewindvoerder voor cliënt wordt aangesteld.
 - de cliënt wordt opgenomen in een ziekenhuis.
- 3.9 Cliënt onthoudt zich gedurende de duur van een overeenkomst met Directzorg en gedurende een jaar na beëindiging daarvan, van het sluiten van een enige overeenkomst van welke aard of uit welken hoofde dan ook, direct of indirect met de door Directzorg uitgezonden of gedetacheerde arbeidskracht, tenzij vooraf schriftelijke toestemming van Directzorg werd verkregen.
- 3.10 Indien cliënt zich niet houdt aan het in het vorige artikel omschreven verbod verbeurt cliënt ten behoeve van Directzorg een dadelijk opeisbare boete van 500,00 euro voor elke dag of gedeelte van een dag, dat de omschreven situatie voortduurt. Daarnaast zal cliënt aansprakelijk zijn voor de door Directzorg, ten gevolge van een overtreding van het omschreven verbod door cliënt, geleden reële schade.

4. AANSPRAKELIJKHEID

- 4.1 Directzorg is verzekerd tegen schade die bij een cliënt wordt veroorzaakt door schuld van een medewerker. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Directzorg leidt, kan cliënt een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na constatering, te worden gemeld aan de centrale administratie. Directzorg is slechts verplicht de schade aan de cliënt te vergoeden tot ten hoogste het bedrag wat de verzekering aan Directzorg uitkeert.
- 4.2 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld, door cliënt te bewijzen, draagt Directzorg generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, voorzover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van Directzorg wordt gedekt.
- 4.3 Kleine schades tot 20,00 euro als gevolg van onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de zorg zijn voor rekening en risico van cliënt.
- 4.4 Cliënt is gehouden Directzorg schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Directzorg instellen terzake van schade ontstaan door de verleende zorg.
- 4.5 Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Directzorg aan werknemers van Directzorg volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen, codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Directzorg geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.
- 4.6 Het is cliënt alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met werknemers van Directzorg te verplaatsen in een motorvoertuig 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 cliënt.

5. OVERMACHT

- 5.1 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, personeelskrapte, bedrijven bezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, storingen in het communicatie- en dataverkeer, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat Directzorg door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
- 5.2 Onder overmacht als vermeld in het volgende artikel wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan Directzorg te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Directzorg geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat Directzorg door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
- 5.3 Storingen in het bedrijf tengevolge van overmacht, ontslaan Directzorg van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.
- 5.4 Ingeval van langer durende overmacht zal Directzorg daarvan onverwijld mededeling doen aan de cliënt, en zal cliënt na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting Directzorg het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.
- 5.5 Uitvoering van de opdracht geschiedt grotendeels op grond van een van overheidswege beschikbaar gesteld jaarbudget. Directzorg behoudt zich het recht voor op grond van een niet-toereikend budget opdrachten niet of niet geheel uit te voeren, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.

6. KLACHTEN

- 6.1 Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Directzorg een klachtenprocedure, welke procedure op eerste verzoek aan cliënt wordt toegezonden.
- 6.2 Klachten betreffende materiele zaken/verzekeringskwesties worden afgewikkeld door de afdeling administratie, dan wel, in geval van een onbevredigende uitkomst, de bestuurder van Directzorg.
- 6.3 Klachten zijn slechts schriftelijk en binnen veertien dagen na uitvoering van de opdracht mogelijk. Schades aan materiele zaken van cliënt moeten onmiddellijk na constatering - doch uiterlijk vier weken na ontdekking van de schade - aan Directzorg worden gemeld.
- 6.4 Indien een klacht niet bevredigend behandeld is kan de cliënt zich schriftelijke wenden tot: Klachtencommissie, Voorstraat 61, 3231 BG, Brielle.
- 6.5 Directzorg 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 Directzorg als bindend.

7. PRIVACY

- 7.1 Directzorg hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt een privacyreglement. Dit reglement ligt op het regiokantoor ter inzage.
- 7.2 Voor het verlenen van verantwoorde zorg heeft Directzorg persoonlijke gegevens cliënt nodig. Directzorg registreert deze gegevens. De cliënt heeft altijd recht op inzage in deze gegevens. Directzorg beheert deze gegevens zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder de toestemming van de cliënt of diens zaakwaarnemer, doorgegeven aan anderen. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties. Tevens heeft de medewerker van Directzorg een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

8. BETALING

- 8.1 Betalingen van facturen dienen te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, netto zonder enige aftrek in gangbare Nederlandse munt.
- 8.2 Cliënt kan Directzorg machtigen voor het automatisch incasseren van de verschuldigde bedragen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden de verschuldigde bedragen op of omstreeks de eerste van de betreffende vierweekse periode van de door cliënt aangegeven bank- of girorekening afgeschreven.
- 8.3 Cliënt is nimmer gerechtigd enige vordering die hij op Directzorg heeft of meent te hebben te verrekenen met openstaande facturen.
- 8.4 Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de betalingstermijn, ook indien Directzorg hiervoor toestemming heeft gegeven, is cliënt rente over het factuurbedrag verschuldigd naar 1% per vierweekse periode of gedeelte van een periode, ingaande op de datum van opeisbaarheid van het factuurbedrag; telkens na een periode van een jaar zal door cliënt tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voorzover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.
- 8.5 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Directzorg moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van cliënt. Voor de hoogte van de buitengerechtelijke kosten zal Directzorg zich conformeren aan de tarieven als vastgelegd in het rapport Voorwerk II. Directzorg behoudt zich het recht voor meer kosten te vorderen indien deze werkelijk gemaakt zijn.

9. GESCHILLEN

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