

Artikel 1. Definities

- ROZORG:** Romilda Oelen Zorg, handelend onder de naam "RoZorg", gevestigd te 7917 TE Geesbrug, Verlengde Hoogeveensevaart 153, en geregistreerd onder het KvK nummer 01129480.
- Cliënt:** De natuurlijke persoon die van RoZorg diensten afneemt.
- Vertegenwoordiger:** De wettelijke Vertegenwoordiger van Cliënt of, indien er geen wettelijke Vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door Cliënt is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- Opdrachtnemer:** Een zelfstandig beroepsbeoefenaar die ongeacht de basis en/of rechtsvorm overeengekomen opdrachten uitvoert onder de Algemene leveringsvoorwaarden van RoZorg.
- Overeenkomst:** Iedere rechtsbetrekking waarop deze Algemene leveringsvoorwaarden (hierna te noemen: Voorwaarden) van toepassing zijn.
- Voorwaarden:** elke wederzijdse acceptatie tussen Cliënt, RoZorg en Opdrachtnemer tot het leveren van diensten.

Artikel 2. Toepasbaarheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Cliënt, RoZorg en Opdrachtnemer overeengekomen diensten.
2. Op alle Overeenkomsten tussen Cliënt, RoZorg en Opdrachtnemer is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank behoren, worden voorgelegd aan het gerechtshof te Assen.
3. Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover zij schriftelijk door RoZorg zijn aanvaard.
4. Indien bij gerechtelijke uitspraak één en/of meer artikelen van deze Voorwaarden ongeldig worden verklaard, blijven de overige Voorwaarden onverkort van toepassing.
5. Voorwaarden van andere partijen zijn op RoZorg niet van toepassing en als zodanig niet bindend, mits er sprake is van afwijkingen in de zin van lid 3 van dit artikel.

Artikel 3. Ruchtbaarheid

1. RoZorg geeft ruchtbaarheid aan de Voorwaarden waarop diensten worden geleverd middels brochure, briefpapier, overeenkomsten, facturen, disclaimer, website, etc.

Artikel 4. Intake

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een Overeenkomst evalueert RoZorg op basis van een intake met Cliënt en/of de wettelijke Vertegenwoordiger van Cliënt of, indien er geen wettelijke Vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door Cliënt is gemachtigd in zijn plaats op te treden, het navolgende:
 - a. de vorm en het niveau van dienstverlening;
 - b. procedure tot het verkrijgen van een indicatie;
 - c. indicatiebepaling en de gevolgen op diensten van RoZorg;
 - d. beëindiging van de Overeenkomst op basis van de indicatiestelling;
 - e. procedure met betrekking tot bevoegdheden en kwalificaties van RoZorg;
 - f. het vaststellen van een Vertegenwoordiger van Cliënt en de wettelijke eisen hieromtrent gesteld;
 - g. inschakeling van zorgverleners door Cliënt of RoZorg;
 - h. uitvoering van diensten door Opdrachtnemers van RoZorg;
 - i. diensten die eventueel door Cliënt zelf betaald moeten worden;
 - j. procedure, indien gewenst, tot het opstellen van een zorgleefplan;
 - k. procedure, indien gewenst, tot het opstellen van een wilsbeschikking waarin Cliënt en/of Vertegenwoordiger vaststelt hoe er dient te worden gehandeld bij het verlies van verstandelijk vermogen, bewustzijn of leven;
 - l. procedure met betrekking tot de privacy en dientengevolge de geheimhoudingsplicht;
 - m. procedure met betrekking tot de eventuele geloofsovertuiging, ethische levensbeschouwing, seksuele geaardheid en etnische achtergrond van Cliënt;
 - n. procedure omtrent bijwoning van Opdrachtnemers van RoZorg omwille van Arbo- en kwaliteitsborging;
 - o. de mogelijkheid om specifieke wensen van Cliënt te honoreren.
2. Na afloop van de intake verifieert RoZorg of Cliënt en/of Vertegenwoordiger de geëvalueerde onderwerpen na waarde heeft begrepen alvorens een Overeenkomst wordt geautoriseerd in de zin van artikel 5 van deze Voorwaarden.

Beleidsboek: RoZorg	Laatste wijziging: 15-07-2013	Versienummer: 2
Hoofdstuk 6: Informatie, instructies en reglementen	Documentnummer: 6.4	Bestandsnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden

- Indien Cliënt en/of Vertegenwoordiger tijdens intake informatie achterhoudt welke de diensten van RoZorg kunnen beïnvloeden heeft dit een wijziging, ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst tot gevolg.

Artikel 5. Overeenkomst(en)

- Aanbiedingen zijn vrijblijvend tot een Overeenkomst wordt geautoriseerd.
- Van een Overeenkomst is sprake, mits deze in tweevoud wordt geautoriseerd door RoZorg en een persoon die beschikt over voldoende niveau om de Overeenkomst inhoudelijk en op waarde te beoordelen.
- Overeenkomsten komen uitsluitend tot stand middels een intake waarmee het niveau van dienstverlening met Cliënt en/of de wettelijke Vertegenwoordiger van Cliënt of, indien er geen wettelijke Vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door Cliënt is gemachtigd in zijn plaats op te treden, is geëvalueerd.
- Van een Overeenkomst van opdracht is sprake, mits deze in tweevoud wordt geautoriseerd door RoZorg en Opdrachtnemer.
- Autorisatie door RoZorg geschiedt uitsluitend op het hoogst hiërarchisch niveau van de organisatie.
- Overeenkomsten zijn na autorisatie binden voor alle betrokken partijen en voor de duur van de Overeenkomst.
- Het autoriseren (Goedkeuren | Machtigen | Vergunnen) van een Overeenkomst houdt in dat de toepasselijkheid van deze Voorwaarden zijn aanvaardt, in de zin van geaccepteerd.

Artikel 6. Wijziging, ontbinding en beëindiging

- Indien Cliënt tussentijds de Overeenkomst wil wijzigen dient omtrent de wijziging opnieuw een intake plaats te vinden waar ten gevolge een nieuwe Overeenkomst ontstaat.
- Indien Opdrachtnemer tussentijds de Overeenkomst van opdracht wil wijzigen dient omtrent de wijziging opnieuw een Overeenkomst van opdracht te worden opgesteld.
- Overeenkomsten bevatten ontbindende Voorwaarden, ten opzichte van Cliënt wanneer blijkt dat Cliënt in onvoldoende mate kredietwaardig is, onvolledige en/of incorrecte gegevens heeft verstrekt of wanneer er sprake is van een wijziging in de indicatie.

- Overeenkomsten bevatten ontbindende Voorwaarden, ten opzichte van Opdrachtnemer, wanneer blijkt dat Opdrachtnemer onvolledige en/of incorrecte gegevens heeft verstrekt of wanneer er sprake is van non-conformering aan beleidsmatigheden, instructies en/of reglementen.
- Indien RoZorg constateert dat het primaire proces niet kan worden geborgd, kan dit leiden tot wijziging, ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- Een Overeenkomst kan worden gewijzigd, ontbonden of beëindigd vanwege indicatiewijziging, achterstallige betaling en/of een incassoprocedure ten gevolge van een achterstallige betaling.
- Indien Cliënt en/of Opdrachtnemer een Overeenkomst willen wijzigen, ontbinden of beëindigen dient RoZorg hiervan schriftelijk in kennis te worden gesteld.
- Indien een Overeenkomst wordt beëindigd vervallen alle rechten en plichten uit de Overeenkomst en daarmee deze Voorwaarden met uitzondering van de verplichting tot betaling.

Artikel 7. Bescherming van levenssfeer

- RoZorg heeft toestemming van Cliënt en/of Vertegenwoordiger indien:
 - er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door Cliënt en/of Vertegenwoordiger als belastend worden ervaren met het oog op de privacy;
 - er audiovisuele en/of foto opnamen worden gemaakt in de directe leefomgeving van Cliënt en/of Vertegenwoordiger;
 - er gedrag, uiterlijkvertoon en/of taalgebruik worden gebezigd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat het conflicteert met de geloofsovertuiging, ethische levensbeschouwing, seksuele geaardheid en etnische achtergrond van Cliënt.

Artikel 8. Persoonsgegevens

- Indien RoZorg gegevens registreert van Cliënt en/of Vertegenwoordiger blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel RoZorg als de Cliënt en/of Vertegenwoordiger.
- Bij beëindiging van de Overeenkomst bewaart RoZorg, conform wet- en regelgeving, de persoonsgegevens van Cliënt en/of Vertegenwoordiger en ontvangt de Cliënt en/of Vertegenwoordiger, indien gewenst, een kopie van de registratiegegevens.

Beleidsboek: RoZorg	Laatste wijziging: 15-07-2013	Versienummer: 2
Hoofdstuk 6: Informatie, instructies en reglementen	Documentnummer: 6.4	Bestandsnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden

3. Voor de gegevens zoals in dit artikel bedoeld geldt artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek waaraan door Cliënt en/of Vertegenwoordiger rechten kunnen worden ontleent ten aanzien van de geldende bewaartermijn en vernietiging van registratiegegevens.
4. Voor overige gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 9. Inzage en verstrekking van persoonsgegevens

1. RoZorg verstrekt zonder schriftelijke toestemming van Cliënt en/of Vertegenwoordiger geen (inzage in) persoonsgegevens aan derden.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid van dit artikel wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken;
 - b. staffunctionarissen van RoZorg die in de uitvoering van werkzaamheden de beschikking hebben tot alle organisatiegegevens;
 - c. zorgverlener(s).

Artikel 10. Geheimhouding

1. RoZorg is jegens derden volstreekte geheimhouding verplicht over al dat geen waarvan in de uitvoering van de Overeenkomst kennis is genomen.
2. Indien de geheimhoudingsplicht wordt verzuimt, verbeurt RoZorg aan Cliënt en/of Vertegenwoordiger een direct opeisbare som van € 10.000,00 voor ieder verzuim op de geheimhoudingsplicht. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit dat er sprake is van non-conformering op het bepaalde in deze Voorwaarden en/of de privacywet en laat onverminderd het recht van Cliënt en/of Vertegenwoordiger om volledige schadevergoeding te vorderen middels een juridische procedure.
3. Indien Opdrachtnemer de geheimhoudingsplicht verzuimt, verbeurt hij/zij aan RoZorg een direct opeisbare som van € 10.000,00 voor ieder verzuim op de geheimhoudingsplicht. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit dat er sprake is van non-conformering op overeengekomen afspraken en laat onverminderd het recht van RoZorg om volledige schadevergoeding te vorderen middels een juridische procedure.
4. Indien er sprake is van schending van de geheimhoudingsplicht zal RoZorg, op straffe van verval, door Cliënt en/of Vertegenwoordiger schriftelijk in kennis worden gesteld van de constatering en eventuele gevolgen.

5. Indien er sprake is van schending van de geheimhoudingsplicht zal opdrachtnemer, op straffe van verval, door RoZorg schriftelijk in kennis worden gesteld van de constatering en eventuele gevolgen.

Artikel 11. Borging van kwaliteit en veiligheid

1. RoZorg levert diensten conform haar beleidshandboek.
2. Het beleidshandboek van ROZORG is gebaseerd op de norm **H**armonisatie **K**waliteitsbeoordeling in de **Z**orgsector (HKZ) en bevat zowel procedures omtrent de borging van kwaliteit als van (Arbo) wet- en regelgeving.

Artikel 12. Afstemming en communicatie

1. Indien Cliënt en/of Vertegenwoordiger gebruik maakt van meerdere dienstverleners is RoZorg, indien gewenst, verantwoordelijk voor de afstemming en communicatie met andere dienstverleners.
2. Indien zorgverleners bij de Overeenkomst van RoZorg worden betrokken is daarmee RoZorg verantwoordelijk voor:
 - a. frequente afstemming en overdracht van cliëntgegevens;
 - b. Cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid en kwalificatie valt van de eerst aangestelde zorgverlener;
 - c. overlegmomenten organiseren tussen Cliënt en/of Vertegenwoordiger, zorgverlener en dienstdoende dienstverlener van RoZorg;
 - d. taken en bevoegdheden borgen conform de wens van Cliënt en/of Vertegenwoordiger.

Artikel 13. Incidenten en klachten

1. Bij incidenten wordt Cliënt en/of Vertegenwoordiger direct geïnformeerd over:
 - a. de aard en oorzaak van het incident;
 - b. de meldingsprocedure omtrent klachten;
 - c. maatregelen ten gevolge van de klachtenprocedure;
 - d. de mogelijkheid van een onafhankelijk onderzoek, indien gewenst, door een geschillencommissie.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheid of het welzijn van de Cliënt, bespreekt RoZorg de noodzakelijke zorgverlening met een daartoe bevoegde en gekwalificeerde deskundige.

Beleidendhandboek: RoZorg	Laatste wijziging: 15-07-2013	Versienummer: 2
Hoofdstuk 6: Informatie, instructies en reglementen	Documentnummer: 6.4	Bestandsnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden

3. RoZorg wijst Cliënt en/of Vertegenwoordiger expliciet op het recht en de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie RoZorg.
4. In geval van spoedeisende hulp ten gevolge van een incident verleent RoZorg adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident en komen de bepalingen in lid 2 en 3 van dit artikel te vervallen.

Artikel 14. Persoonseigendommen

1. RoZorg draagt zorg dat Opdrachtnemer zorgvuldig omgaat met de persoonseigendommen van Cliënt en/of Vertegenwoordiger.

Artikel 15. Rechten en plichten

1. RoZorg is verplicht zich de opgedragen diensten naar de bepaling van de Overeenkomst uit te voeren.
2. Cliënt en/of Vertegenwoordiger heeft de plicht zich, gedurende de intake, te legitimeren met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs.
3. Cliënt en/of Vertegenwoordiger verplicht zich jegens RoZorg, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste eer en geweten de inlichtingen en medewerking te verschaffen die redelijkerwijs nodig is voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst.
4. Cliënt en/of Vertegenwoordiger verplicht zich jegens RoZorg alle noodzakelijke medewerking ten opzichte van Opdrachtnemer van RoZorg, zorgverleners, etc.
5. Opdrachtnemer verplicht zich jegens RoZorg zich te kwijten van zijn/haar taak overeenkomstig de Overeenkomst van opdracht.
6. RoZorg behoudt zich het recht, op basis van deze Voorwaarden, bij non-conformering van een Overeenkomst, zonder rechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst terstond te ontbinden.

Artikel 16. Overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in vorige artikelen, is RoZorg nimmer aansprakelijk indien niet of niet tijdig aan verplichtingen jegens wederpartij wordt voldaan ten gevolge van overmacht.
2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, iedere omstandigheid waarop geen invloed kan worden uitgeoefend zoals brand, coma, defect, diefstal, dreiging, sancties, schade, storing, ziekte en overlijden.

3. De partij die een beroep doet op overmacht verplicht zich, voor zover dit in zijn vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht op te heffen, dan wel te doen opheffen.

Artikel 17. Vergoeding

1. Cliënt en/of Vertegenwoordiger is aan RoZorg een vergoeding verschuldigd voor de levering van diensten voor zover deze niet op grond van het **Persoon Gebonden Budget** (PGB) rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden vergoed.
2. Vergoeding van diensten worden uitsluiten op basis van geregistreerde betaling geïnd door RoZorg waarbij het de Opdrachtnemer van RoZorg ten strengste is verboden de vergoeding met Cliënt en/of Vertegenwoordiger te innen en/of te verrekenen.
3. RoZorg zal de verschuldigde vergoeding en eventuele onkosten maandelijks, mits anders is overeengekomen, declareren en indien gewenst specificeren op basis van factuur.
4. Vergoeding geschied op een termijn van veertien (14) dagen na factuurdatum, mits anders is overeengekomen.

Artikel 18. Incasso

1. Bij overschrijding van een overeengekomen betalingstermijn stelt RoZorg, op basis van een betalingsverzoek, de wederpartij in gebreke.
2. Bij overschrijding van een betalingsverzoek volgt veertien (14) dagen na dagtekening van het betalingsverzoek een dringend betalingsverzoek. Vanaf de dagtekening van het dringende betalingsverzoek tot op de dag van incasso is de debiteur jegens RoZorg een vertragingsrente van anderhalf procent (1,5%) verschuldigd.
3. Bij overschrijding van een dringend betalingsverzoek volgt zeven (7) dagen na dagtekening van het dringend betalingsverzoek een laatste betalingsverzoek. Vanaf de dagtekening van het laatste betalingsverzoek tot op de dag van incasso is de debiteur jegens RoZorg een vertragingsrente van vijftien procent (15%) verschuldigd.
4. De termijn van het laatste betalingsverzoek bedraagt vijf (5) dagen na dagtekening en zal nadien worden voorgelegd aan een incasso-intermediair waaraan voortvloeiende buitengerechtigde kosten, zijnde maximaal vijftien procent (15%) incassoprovisie alsmede alle te maken gerechtelijke kosten in een procedure, volledig ten laste vallen van de in gebreke gestelde partij.

Beleids-handboek: RoZorg	Laatste wijziging: 15-07-2013	Versienummer: 2
Hoofdstuk 6: Informatie, instructies en reglementen	Documentnummer: 6.4	Bestandsnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden