

# Algemene Leveringsvoorwaarden

---

## Artikel 1 Begrippen en definities

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- *Zorgvrager*: degene (opdrachtgever) die opdracht geeft tot zorgverlening inclusief zorgbemiddeling en zorgfacilitering;
- *Zorgverlener*: de zelfstandige zorgverlener in Verpleging en Verzorging die, inclusief de bemiddeling en facilitering door , de opdracht bij Zorgvrager aanvaardt;
- *Dienstverlener*: de organisatie die in opdracht van zorgvrager en van zorgverlener de koppeling tussen partijen tot stand brengt en ondersteunend en faciliterend optreedt; hierna te noemen *Lily Rijkkema*;
- *Overeenkomst van Zorgfacilitering*: de overeenkomst van de opdracht tussen Zorgvrager en Omzorg, 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 Lily Rijkkema, waarin de afspraken zijn opgenomen over de samenwerking tussen partijen met name ten aanzien van de bemiddeling, administratieve ondersteuning en facilitering en betalingswijze.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten van Zorgfacilitering tussen Zorgvrager en Lily Rijkkema en op de Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging tussen Zorgverleners en Lily Rijkkema inzake de bemiddelende en faciliterende werkzaamheden en ondersteunende activiteiten van Lily Rijkkema. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden – indien van toepassing - in de plaats van de overeengekomen voorwaarden van Lily Rijkkema thuiszorgbemiddeling met Zorgvrager dan wel Zorgverlener.
- 2.2 Bij haar activiteiten hanteert Lily Rijkkema de Gedragscode.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig als en voor zover wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

## Artikel 3 Uitvoering van de opdracht

Lily Rijkkema zal de te verrichten werkzaamheden met de zorgvuldigheid van een goede bemiddelaar en facilitator uitvoeren met inachtneming van de wet- en regelgeving, waaraan Lily Rijkkema gebonden is.

Dat wil zeggen dat Lily Rijkkema zich inspant passende Zorgverleners te bemiddelen naar Zorgvrager en beschikbare en volgens Lily Rijkkema geschikte Zorgverleners introduceert bij Zorgvrager op diens verzoek. Tevens zal Lily Rijkkema zich voortdurend inspannen om Zorgverleners passende zorgvragen aan te bieden. Lily Rijkkema is niet verplicht aan Zorgvrager Zorgverleners te bemiddelen noch is zij verplicht Zorgverleners zorgvragen aan te bieden. Lily Rijkkema faciliteert het zorgproces. Dat wil zeggen dat relevante informatie wordt verzameld en uitgewisseld, suggesties voor samenstelling van het team worden gedaan; roosters worden geactualiseerd en de zorgverlening wordt ondersteund. Daartoe onderneemt Lily Rijkkema onder andere het volgende:

- het actualiseren en distribueren van dienstroosters per Zorgvrager of opdrachtbevestigingen per dienst;
- de inspanning om gewenste aanpassingen zo spoedig mogelijk uit te voeren;
- het buiten kantooruren bereikbaar zijn voor dringende zorggerelateerde vragen;
- het opmaken en verspreiden van verzamelnota's, onderliggende detailfacturen, en jaaroverzichten;

- het innen van verzamelbedragen van Zorgvragers en (doen) uitvoeren van deelbetalingen aan Zorgverleners onder aftrek van verschuldigde bedragen;
- andere activiteiten die naar mening van Lily Rijkkema tot haar rol behoren zonder dat zij daarbij de verantwoordelijkheid voor de zorgverlening van Zorgverlener overneemt.

#### **Artikel 4 Informatie**

- 4.1 Lily Rijkkema staat er voor in, dat alle van de andere partijen ontvangen vertrouwelijke informatie geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd, indien deze door een andere partij als zodanig is aangeduid.
- 4.2 Lily Rijkkema is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorgvrager en/of Zorgverlener niet bevoegd de door Zorgvrager en/of Zorgverlener verstrekte 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 Lily Rijkkema voor zichzelf optreedt in een gerechtelijke procedure, waarbij verstrekking van de betreffende gegevens naar haar oordeel in haar belang kan zijn.
- Ook is het Lily Rijkkema toegestaan de betreffende gegevens te gebruiken voor statistische of evaluatie doeleinden, mits daarbij op geen enkele wijze blijkt of kan blijken dat die gegevens betrekking hebben op Zorgvrager en/of Zorgverlener.

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

- 5.1 De vergoedingen voor zorgverlening en kosten van Zorgverleners en de daarmee samenhangende kosten voor de bemiddeling, en ondersteuning en facilitering van Lily Rijkkema worden berekend op basis van de inzet van uren en overeengekomen uurtarieven en uurvergoedingen.
- 5.2 De uurtarieven en uurvergoedingen zijn de actuele vergoedingen, die gelden gedurende de periode dat de zorgverlening plaatsvindt.
- 5.3 De vergoeding voor de diensten van Lily Rijkkema en de door Zorgverleners geleverde zorg wordt periodiek, of na iedere afgeronde opdracht aan de Zorgvrager door middel van een verzamelnota in rekening gebracht. Zorgvrager dient het totaalbedrag van de verzamelnota in één bedrag onder vermelding van factuurnummer binnen de betalingstermijn op het door Lily Rijkkema aangegeven bankrekeningnummer over te maken. Maandelijks wordt achteraf door Lily Rijkkema gefactureerd (tenzij met Zorgvrager een afwijkende factuureerperiode is overeengekomen). De verzamelnota bevat de geleverde zorguren gespecificeerd per zorgverlener en per tarief. De Zorgverlener dient over een functionerende e-mail faciliteit te beschikken zodat Lily Rijkkema de op hem/haar van toepassing zijnde detailfactuur digitaal kan verzenden.
- 5.4 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 Lily Rijkkema 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 Lily Rijkkema verschuldigde bedragen.
- 5.5 Lily Rijkkema 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 Lily Rijkkema op de verzameluurtarieven. Het debiteurenrisico voor de geleverde zorg ligt bij de Zorgverlener.
- 5.6 Alle in redelijkheid door Lily Rijkkema gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van incasso in verband met de niet- of niet tijdige nakoming door Zorgvrager van diens betalingsverplichtingen, zijn voor rekening van Zorgvrager.
- 5.7 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.

- 5.8 Lily Rijpkema 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 Lily Rijpkema bevoegd, de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Zorgvrager aan Lily Rijpkema uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar. Indien Zorgvrager de zorgverlening door Lily Rijpkema bemiddelde en/of geïntroduceerde zorgverleners doet uitvoeren is zij de volledige Verzameluurtarieven aan Lily Rijpkema verschuldigd ongeacht of Zorgvrager Zorgverlener rechtstreeks heeft gecompenseerd voor de uitgevoerde zorg.
- 5.9 Zorgvrager en Zorgverlener zijn akkoord met de kassiersfunctie die Lily Rijpkema in het betalingsverkeer tussen hen vervult.

### **Artikel 6 Klachtenregeling**

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

### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

Lily Rijpkema kan niet aansprakelijk worden gesteld door Zorgvrager voor schade direct of indirect ontstaan door toedoen of nalatigheid van Zorgverlener.

### **Artikel 8 Vervaltermijn**

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 is Zorgvrager en/of Zorgverlener verplicht, indien Zorgvrager en/of Zorgverlener van oordeel is of blijft dat Lily Rijpkema de opdracht niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, dat onmiddellijk aan Lily Rijpkema 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 ter zake.

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

- 9.1 De overeenkomst eindigt automatisch, met onmiddellijke ingang door overlijden van de Zorgvrager respectievelijk Zorgverlener, met wederzijds goedvinden, en door faillietverklaring dan wel surséance van betaling van de Zorgvrager respectievelijk Zorgverlener.
- 9.2 Niettegenstaande artikel 9.1, is Zorgvrager bij overlijden aan Lily Rijpkema vergoeding verschuldigd tot het einde van de dienst tijdens welke Zorgvrager is overleden dan wel vergoeding van volgende dienst indien Zorgvrager korter 4 uur voor het begin van de ingeroosterde dienst overlijdt. Indien de inzet van een zorgdienst is bevestigd door Lily Rijpkema 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 Zorgvrager en Lily Rijpkema kunnen de Zorgovereenkomst respectievelijk de Mantelovereenkomst Zorgverlener in Verpleging en Verzorging met Zorgverlener tussentijds beëindigen indien daarvoor volgens Lily Rijpkema gegronde redenen zijn. Daarbij zal Lily Rijpkema een redelijke oplossing nastreven voor de diverse

betrokkenen. Indien gezondheidsrisico's bestaan of sprake is van dreigende reputatieschade voor Lily Rijkkema, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

- 9.4 Lily Rijkkema behoudt zich het recht voor om bij eenzijdige twijfel over geschiktheid niet meer te bemiddelen en de Zorgverlener uit haar bestand bemiddelbare Zorgverleners uit te schrijven. Lily Rijkkema kan eveneens het bemiddelen, ondersteunen of faciliteren van Zorgvragers eenzijdig beëindigen conform de door haar gehanteerde procedure.
- 9.5 Met inachtneming van Artikel 10 kunnen zowel Zorgvrager als Zorgverlener de Zorgovereenkomst, kunnen Zorgvrager en/of Lily Rijkkema de Overeenkomst van Zorgfacilitering en kunnen Zorgverlener en/of Lily Rijkkema 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 Lily Rijkkema**

In erkenning van het feit dat Lily Rijkkema haar kosten van het matchen van zorgvraag en zorgaanbod en het faciliteren van het zorgproces verdeelt over een langere periode van zorgverlening, zullen Zorgvrager en Zorgverlener wanneer zij besluiten zonder tussenkomst van Lily Rijkkema de zorgverlening te continueren of uit te breiden Lily Rijkkema 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 Lily Rijkkema kenbaar maken dat zij zorguren wensen te realiseren buiten medewerking van Lily Rijkkema is deze compensatie niet van toepassing.

#### **Artikel 11 Wijziging Algemene Leveringsvoorwaarden**

Lily Rijkkema 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 12 Toepasselijk recht en geschillen**

- 12.1 Alle rechtsverhoudingen tussen Lily Rijkkema Zorgvrager en/of Zorgverlener waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands Recht.
- 12.2 Alle geschillen die verband houden met de rechtsverhouding tussen Lily Rijkkema 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 15 juli 2011. De Algemene Voorwaarden zijn bij de Kamer van Koophandel te Utrecht gedeponeerd.