



BIJLAGE 1: ALGEMENE VOORWAARDEN SINT ANNAKLOOSTER

Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten, waarbij Sint Annaklooster optreedt als zorgaanbieder van zorg met of zonder verblijf, huishoudelijke verzorging, begeleiding en/of aanvullende dienstverlening.

Artikel 2. Definities

Cliënt: Elke natuurlijke persoon, vertegenwoordiger van de cliënt (mentor, curator, bewindvoerder) of rechtspersoon die met Sint Annaklooster een rechtsbetrekking is aangegaan en in die zin gebruik wenst te maken of gebruik maakt van zorg met of zonder verblijf, huishoudelijke verzorging, verpleging, verzorging, begeleiding en/of aanvullende dienstverlening van Sint Annaklooster op grond van een indicatiebesluit op Wlz-gefinancierde zorg in natura, Wmo-gefinancierde zorg in natura, particuliere zorg of zorg middels een Persoonsgebonden budget of via de zorgverzekeraar.

Medewerker: eenieder die op basis van een (stage-/leer)arbeidsovereenkomst verbonden is aan Sint Annaklooster, dan wel via een uitzendbureau voor het Sint Annaklooster werkzaam is.

Indicatie: Toekenning van het recht op zorg door het Centrum Indicatiestelling Zorg, Gemeente, Justitie, zorgverzekeraar of wijkverpleegkundige.

Artikel 3. Professionele zorg- en dienstverlening

De zorg- en dienstverlening wordt geleverd als een inspanningsverplichting en geschiedt conform algemeen gebruik en kwaliteitsniveau van de brancheorganisatie Actiz en met inachtneming van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Indien er buiten de schuld van Sint Annaklooster niet kan worden gewerkt volgens deze wet- en regelgeving, kan Sint Annaklooster de zorg- en dienstverlening weigeren dan wel stopzetten.

Voorzover een indicatie vereist is, geschiedt de dienstverlening met inachtneming van de eisen, die aan een indicatie zijn gesteld. Sint Annaklooster zal bij de inzet van medewerkers, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, een professionele en op de aard van de dienstverlening aansluitende deskundigheid verlenen.

Sint Annaklooster is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de van toepassing zijnde wet- en regelgeving door te voeren ook indien de wijziging een verhoging betekent van de tarieven. Sint Annaklooster publiceert wijzigingen in haar tarieven op de eigen website.

Sint Annaklooster biedt hulpgarantie aan haar cliënten. Hieronder wordt verstaan dat aan cliënten voor niet- uitstelbare zorg (o.a. verpleegkundige zorgverlening) op basis



van de indicatiestelling hulp geboden wordt. Voor uitstelbare zorg kan bij afwezigheid van gekwalificeerd personeel de hulp voor maximaal twee weken worden onderbroken of in omvang voor maximaal 4 weken worden beperkt. Behoudens overmacht kan dit maximaal tweemaal per jaar plaatsvinden.

Artikel 4. Tijdstip zorg- en dienstverlening

Sint Annaklooster zal er al hetgeen er redelijkerwijs van haar kan worden verwacht aan doen om de zorg- en dienstverlening te bieden op tijdstippen die met de cliënt zijn afgesproken. De cliënt dient dan ook aanwezig te zijn. Als het Sint Annaklooster door onvoorziene omstandigheden niet lukt om op het afgesproken tijdstip aanwezig te zijn, streeft Sint Annaklooster ernaar om de cliënt daarover tijdig te informeren.

Indien de cliënt de reeds geplande hulp minder dan 24 uur van te voren afzegt, wordt de geplande tijd in rekening gebracht.

Cliënt is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst onverwijld aan Sint Annaklooster door te geven, met name wijzigingen betreffende (medische) omstandigheden, indicatiewijzigingen, wijzigingen van persoonsgegevens en adreswijzigingen.

Artikel 5. Privacy

Sint Annaklooster hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens van de opdrachtgever een privacyreglement conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit privacyreglement is te vinden op de website van Sint Annaklooster.

Artikel 6. Overmacht

Ingeval van tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Sint Annaklooster als gevolg van overmacht als bedoeld in dit artikel, heeft cliënt in beginsel geen aanspraak op vergoeding van eventuele schade ten gevolge van die overmacht.

Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan:

- stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, personeelskrapte, bedrijven bezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, storing in de leveringen van energie en water, storingen in het communicatie- en dataverkeer, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat Sint Annaklooster door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit een individuele



- overeenkomst met cliënt na te komen, machinebreuk, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten.
- elke niet aan Sint Annaklooster te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Sint Annaklooster geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van een individuele overeenkomst met Sint Annaklooster redelijkerwijs niet kan worden geveerd.

Storingen in het bedrijf tengevolge van overmacht, ontslaan Sint Annaklooster van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat cliënt uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.

Ingeval van overmacht, welke langer duurt dan drie maanden, zal Sint Annaklooster daarvan direct mededeling doen aan cliënt, en zal cliënt na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting Sint Annaklooster het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

Artikel 7. Betaling en niet-nakoming

Declaraties worden als regel binnen 30 dagen na het leveren van de dienst c.q. na het verstrijken van een overeengekomen periode aan de cliënt verzonden.

Declaraties dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door de Sint Annaklooster aangegeven wijze.

Alle kosten, waaronder de kosten wegens juridische bijstand, verband houdend met het incasseren van verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de cliënt en zijn direct opeisbaar.

Artikel 8 Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst tussen Sint Annaklooster en cliënt eindigt automatisch, wanneer de geldigheidsduur van de overeenkomst verstreken is en/of de indicatie vervalt of cliënt overlijdt. Ingeval surseance aan de cliënt wordt verleend, faillissement of WSNP van de cliënt wordt uitgesproken, cliënt niet voldoet aan een uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting, cliënt (huisgenoot of gast) zich schuldig maakt aan discriminatie, alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie, de plaats waar zorg wordt geleverd niet voldoet aan de Arboret gestelde eisen (behoudens dit aan Sint Annaklooster te wijten is), cliënt wordt opgenomen in een intramurale voorziening van een andere zorgorganisatie of de cliënt (tijdelijk) buiten het werkgebied van Sint Annaklooster verblijft of gaat wonen, is Sint Annaklooster bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

Sint Annaklooster kan de tussen haar en de cliënt gesloten overeenkomst slechts tussentijds opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, wegens zodanige gewichtige redenen dat van Sint Annaklooster niet kan worden verlangd



dat zij deze voortzet, een en ander volgens het protocol zorgweigering en zorgbeëindiging. Voor opzegging van particuliere overeenkomsten geldt een opzegtermijn van 3 maanden.

De cliënt kan de zorgovereenkomst te allen tijde opzeggen, tenzij er sprake is van een gekoppelde zorg- en huurovereenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van vier weken. Alle bij het einde van de zorgovereenkomst reeds verleende diensten worden in rekening gebracht. Indien sprake is van een zorgwoning met zorgbepaling (koppelbeding), wordt verwezen naar de afgesloten huurovereenkomst met de cliënt.

Artikel 9. Klachten en schades

Behandeling van klachten geschiedt volgens de geldende klachtenregeling. Uitgebreide informatie over de klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar op de website van Sint Annaklooster.

Sint Annaklooster vergoedt alle schade die door haar toedoen als zorgaanbieder tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de cliënt zijn toegegaan, waarvoor zij in redelijkheid aansprakelijk kan worden gesteld. De cliënt draagt hierin een eigen risico van €50,- om te voorkomen dat voor zeer kleine schades claims worden ingediend.

Artikel 10. Geschillen

Nederlands recht is van toepassing op de hoofdovereenkomst, deze algemene voorwaarden en op alle geschillen die daaruit voortkomen dan wel daarmee verband houden. Terzake alle geschillen die voortkomen uit deze overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden is de Nederlandse rechter bevoegd. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement 's-Hertogenbosch of ingeval de kantonrechter bevoegd is de kantonrechter te Eindhoven.