



Algemene Voorwaarden Ster in Zorg september 2018

Ingeschreven bij de KvK te Maastricht onder nummer 61300446

1. Algemeen en definities

- a. Onder opdrachtgever wordt verstaan,
 - de zorgvrager dan wel diens (wettelijke) vertegenwoordiger, die Ster in Zorg opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten, waaronder casemanagement, verlenen van zorg, indiceren van zorg en regisseren van zorg, of,
 - de organisatie die Ster in Zorg de opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten, waaronder casemanagement, verlenen van zorg en indiceren van zorg, regisseren van zorg, al dan niet aan een zorgvrager, of,
 - de zorgverlener die Ster in Zorg de opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten waaronder bemiddeling van cliënten in de thuiszorg.
 - Iedere rechtspersoon die met Ster in Zorg een overeenkomst heeft gesloten, dan wel reageert op een aanbieding of offerte
- b. Onder vertegenwoordiger wordt verstaan: de wettelijke vertegenwoordiger, zoals genoemd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, van de zorgvrager of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de zorgvrager persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de zorgvrager uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de zorgvrager wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de zorgvrager.
- c. De zorgverlener is een ieder die voor of namens Ster in Zorg een dienst levert als zelfstandige zonder personeel of freelancer.
- d. De opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan Ster in Zorg, van welke aard dan ook, tenzij door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- e. De opdrachtgever is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst aan Ster in Zorg door te geven, in het bijzonder wijzigingen ten aanzien van de dienstverlening en adreswijzigingen.

2. De opdracht

- a. Indien het gaat om verpleegkundige zorgverlening: Een opdracht tussen opdrachtgever en Ster in Zorg komt tot stand nadat deze schriftelijk is vastgelegd in een overeenkomst en zowel door Ster in Zorg als door de opdrachtgever getekend is. Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot dienstverlening overgegaan en volstaat een mondelinge overeenkomst.
 - De opdracht wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
 - In de overeenkomst wordt de aard van de door Ster in Zorg te verrichten dienstverlening en geschatte omvang van de dienstverlening wordt vastgelegd in de zorgplanning.
 - Ster in Zorg en opdrachtgever hebben de verplichtingen alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de opdracht geheim te houden.
 - Aanvullende en/of afwijkende afspraken zijn slechts bindend, voor zover ze schriftelijk zijn vastgelegd.
- b. Indien het gaat om training, coaching of andere dienstverlening: dan komt de opdracht tot stand, wanneer de betaling van betreffende dienst is ontvangen.

3. Het tarief

- a. Indien het gaat om zorgverlening: Het tarief voor de dienstverlening van Ster in Zorg is gebaseerd op de gewerkte uren.
 - De gewerkte uren worden in eenheden per 5 min berekend en naar boven afgerond.
 - Onder gewerkte uren worden verstaan alle uren ten behoeve van het voorbereiden, verlenen en overdragen van de zorg, voor zover deze betrekking hebben op de opdracht. Onder gewerkte uren worden eveneens verstaan alle geplande te werken uren, voor zover deze minder dan 24 uren van te voren zijn geannuleerd.
 - Ster in Zorg heeft het recht de tarieven gedurende de overeenkomst te wijzigen. De opdrachtgever wordt hiervan twee maanden voor de wijzigingsdatum op de hoogte gesteld.
- b. Indien het gaat om coaching, training of andere vormen van dienstverlening: de prijzen zijn zoals vermeld inclusief cursusmaterialen.

4. Dienstverlening

- a. Indien het zorgverlening betreft: Uitvoering van dienstverlening door of namens Ster in Zorg geschiedt zowel met als zonder een zogenaamde indicatiestelling.
 - De opdrachtgever zal, indien van toepassing, aangeven of hij/zij wenst dat Ster in Zorg een

(her)indicatiestelling aanvraagt. Ster in Zorg is niet verantwoordelijk voor de toezegging/acceptatie van de aangevraagde indicatiestelling.

- De dienstverlening wordt door de zorgverlener(s) uitgewerkt in een zorgplan. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de zorgvrager te ondersteunen en sluit aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
- Ster in Zorg heeft een inspanningsverplichting tot continuïteit van de zorg, geen resultaatsverplichting. De overeengekomen momenten van dienstverlening kunnen in onderling overleg worden gewijzigd, met inachtneming van ieders belangen en mogelijkheden.
- De organisatie en uitvoering van de dienstverlening geschiedt overeenkomstig de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen als opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van Ster in Zorg. Ster in Zorg garandeert de kwaliteit van de dienstverlening. Ster in Zorg is gerechtigd, zonder overleg met de opdrachtgever, de dienstverlening of onderdelen daarvan uit te laten voeren door zorgverleners of door derden, indien dit naar mening van Ster in Zorg een goede uitvoering van de dienstverlening bevordert.
- Voor het uitvoeren van medische of verpleegkundige handelingen, die vallen onder de zogenaamde 'voorbehouden handelingen' (Wet BIG), dient Ster in Zorg te beschikken over een verzoek van een arts.
- Alle door Ster in Zorg geleverde zaken blijven eigendom van Ster in Zorg en mogen daarom niet worden verhandeld en worden geacht binnen 24 uur na beëindigen van de dienstverlening in oorspronkelijke staat aan Ster in Zorg te worden geretourneerd. Kosten met betrekking tot het niet nakomen van deze afspraak zijn voor rekening van de opdrachtgever.

5. Wijziging, annuleren en beëindiging van de overeenkomst

- a. Indien het zorgverlening betreft: Een wijziging van de overeenkomst komt uitsluitend in overleg tussen opdrachtgever en Ster in Zorg tot stand en wordt schriftelijk vastgelegd.

- Een wijziging van de overeenkomst, en de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting, kan niet met terugwerkende kracht plaatsvinden.
- De opdrachtgever kan te allen tijde de overeenkomst bij aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand.
- Ster in Zorg is gerechtigd met onmiddellijke ingang de dienstverlening op te schorten dan wel de overeenkomst te beëindigen indien, ter beoordeling van Ster in Zorg:
 - de opdrachtgever niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze algemene voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
 - de opdrachtgever in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Ster in Zorg te voldoen, een en ander onverminderd het gestelde in deze algemene voorwaarden;
 - de zorgvrager (of zijn gasten/ huisgenoten/partner) zich schuldig maakt aan ongewenste intimiteiten (seksuele intimidatie), agressie, discriminatie, racisme of een andere vorm van intimidatie, excessief alcohol- of drugsgebruik of gevaarlijke huisdieren;
 - de werkplek niet voldoet aan de in de Arbeidsomstandighedenwet gestelde eisen;
 - er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de zorgverlener niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren;
 - Surseance wordt verleend, faillissement wordt uitgesproken of anderszins een bewindvoerder voor de opdrachtgever wordt aangesteld.

Indien sprake is van een bovengenoemde situatie kan Ster in Zorg niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele schade.

- Opdrachtgever onthoudt zich, gedurende de duur van de overeenkomst met Ster in Zorg en gedurende een jaar na het beëindigen daarvan, van het sluiten van enige overeenkomst van welke aard of uit welken hoofde ook, direct of indirect met de zorgverlener, tenzij vooraf schriftelijke toestemming van Ster in Zorg werd verkregen.
- Indien opdrachtgever zich niet houdt aan het in het vorige lid omschreven verbod, verbeurt de opdrachtgever ten behoeve van Ster in Zorg een dadelijk opeisbare boete van €100,- voor elke dag of gedeelte van de dag dat de omschreven situatie voortduurt. Daarnaast zal de opdrachtgever aansprakelijk zijn voor de door Ster in Zorg, ten gevolge van een overtreding van het omschreven verbod geleden reële schade.

Indien het gaat om coaching, training of andere vormen van dienstverlening:

- Na inschrijving is annulering door de opdrachtgever niet meer mogelijk. Tenzij dit uitdrukkelijk vermeld is bij onlinetraining. Indien een opdrachtgever niet aanwezig kan zijn bij een fysieke training dat kan in overleg de opdrachtgever een vervangende deelnemer aandragen. Er vindt geen restitutie van inschrijfgeld plaats.
- Indien Ster in Zorg om welke reden ook de training moet annuleren dan volgt er restitutie van het inschrijfgeld

6. Aansprakelijkheid

- a. In geval van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de opdrachtgever of de zorgvrager, draagt Ster in Zorg generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan.

- b. Het is opdrachtgever of de zorgvrager niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Ster in Zorg aan zorgverleners volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan huissleutels, bankpassen, codes, creditcards etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Ster in Zorg geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hier uit voortvloeit.
- c. Indien door opdrachtgever of zorgvrager aan zorgverlener(s) geld wordt verstrekt ten behoeve van de aankoop van goederen draagt Ster in Zorg geen aansprakelijkheid voor een juiste verantwoording en verrekening.
- d. Ster in Zorg heeft haar beroepsaansprakelijkheid verzekerd. Uit dien hoofde is directe schade, toegebracht door welk personeelslid van Ster in Zorg dan ook, verzekerd tot een door de verzekeringsmaatschappij gesteld maximum per gebeurtenis. Ster in Zorg is slechts gehouden directe schade te vergoeden tot het bedrag dat aan Ster in Zorg door haar verzekeringsmaatschappij wordt uitgekeerd. Ster in Zorg aanvaardt geen aansprakelijkheid voor indirecte schade.
- e. Door Ster in Zorg ontstane directe schade aan materiele zaken van de zorgvrager moeten onmiddellijk na constatering, doch uiterlijk 2 weken na het ontstaan van de schade, aan Ster in Zorg worden gemeld. Na deze termijn vervalt de aansprakelijkheid van Ster in Zorg.
- f. Ster in Zorg is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf-, en/of telfouten, onduidelijkheden in folders, overeenkomsten, offertes of andere uitingen. De uitleg van Ster in Zorg geldt als bindend.
- g. Ster in Zorg vrijwaart opdrachtgever nadrukkelijk voor enig aanspraak van de fiscus of anderszins ter zake van niet betaalde loonheffing/en of sociale premies c.q. heffingen uit hoofde van de overeenkomst.

7. Overmacht

- a. Indien Ster in Zorg als gevolg van overmacht de overeengekomen dienstverlening niet kan uitvoeren, heeft de opdrachtgever of de zorgvrager geen recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten.
- b. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: molest, stremmingen in het verkeer, personeelskrapte, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers evenals het geval dat Ster in Zorg door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
- c. Onder overmacht als vermeld in het vorige lid wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan Ster in Zorg te wijten omstandigheid of gebeurtenis, waardoor de nakoming van de verplichting van Ster in Zorg geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden gevergd.
- d. Ster in Zorg kan bij overmacht met onmiddellijke ingang veranderingen aanbrengen in de overeengekomen dienstverlening. Ster in Zorg stelt de opdrachtgever daarvan zo tijdig mogelijk op de hoogte. Vermindering van de dienstverlening op deze grond, zal leiden tot een evenredige vermindering van de financiële verplichting van de opdrachtgever. Indien Ster in Zorg bij overmacht verandering in de dienstverlening aanbrengt, en opdrachtgever op grond hiervan de overeenkomst wil beëindigen is de opdrachtgever niet gebonden aan de opzegtermijn.
- e. Indien Ster in Zorg door bijvoorbeeld ziekte of vakantie, niet in staat is de overeengekomen dienstverlening te verlenen, wordt zo snel als mogelijk en/of nodig is naar een vervanger met vergelijkbare kwalificaties gezocht die de dienstverlening voor de opdrachtgever kan verlenen. In noodsituaties zal Ster in Zorg de opdrachtgever naar het zorgkantoor verwijzen, welke een zorgverplichting hebben.

8. Klachten

- a. Klachten worden schriftelijk bij Ster in Zorg kenbaar gemaakt.
- b. Ster in Zorg is aangesloten bij Solo partners (lidnummer 101861), dit is een onafhankelijke klachtenfunctionaris conform de Wkkgz.

9. Facturatie en betaling

- a. Opdrachtgever is, onafhankelijk van een eventueel toe te kennen indicatiestelling, vergoeding, persoonsgebonden budget of anderszins, te allen tijde verantwoordelijk voor voldoening van het aan Ster in Zorg verschuldigde.
- b. Facturatie van de dienstverlening geschiedt maandelijks achteraf bij zorgverlening in de vorm van verpleging.
- c. Indien de kosten van de dienstverlening conform de overeenkomst meer dan € 500,- per maand bedraagt, dan wordt 50% van de kosten per maand vooraf aan de opdrachtgever gefactureerd.
- d. De opdrachtgever ontvangt maandelijks een gespecificeerde factuur.
- e. Er geldt een betalingstermijn van 7 dagen na factuurdatum.
- f. Ster in Zorg schrijft het factuurbedrag van het door de opdrachtgever opgegeven rekeningnummer af via automatische incasso, mits de machtiging daartoe aan Ster in Zorg is gegeven.
- g. Bij niet volledige betaling binnen de gestelde termijn zal de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim zijn, dan is Ster in Zorg gerechtigd de verdere werkzaamheden op te schorten en de overeenkomst te ontbinden.
- h. Ster in Zorg stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Ster in Zorg gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.
- i. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, welke Ster in Zorg moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- j. In geen van de gevallen is het de opdrachtgever toegestaan om te verrekenen.

10. Privacy en geheimhouding

- a. Ster in Zorg neemt de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht om de persoonlijke levenssfeer en de rechten van de zorgvrager te beschermen.
- b. Ster in Zorg heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht op grond waarvan het, behoudens in zwaarwichtige omstandigheden, verboden is om zonder toestemming van de zorgvrager aan derden mededelingen te doen omtrent de zaken, de omstandigheden en de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever.

- c. Indien Ster in Zorg bij de uitvoering van de dienstverlening een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, gebeurt dit niet zonder toestemming van de opdrachtgever.
- d. Gegevens met betrekking tot de dienstverlening worden vastgelegd in een dossier.
- e. Na het beëindigen van de overeenkomst zal het dossier, conform de wettelijke bewaartermijnen, worden bewaard door Ster in Zorg.
- f. Na overlijden geeft de Ster in Zorg desgevraagd de nabestaanden inzage in het dossier, voor zover de zorgvrager daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
- g. In een apart document die te vinden is op de website van Ster in Zorg kunt u het privacy regelement lezen

11. Kwaliteit en veiligheid

- a. Ster in Zorg zorgt ervoor dat alle personen die voor of namens Ster in Zorg diensten verlenen aan of namens de opdrachtgever hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn en handelen overeenkomstig de geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Ster in Zorg motiveren en uitleggen. Ster in Zorg maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg in het zorgplan.
- b. Als een zorgvrager te maken heeft met twee of zorgverleners die voor of namens Ster in Zorg diensten verlenen, zorgt Ster in Zorg dat alle betrokkenen elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens ; de zorgvrager tijdig doorverwijzen naar een ander voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde valt, of op verzoek van de zorgvrager met elkaar periodiek overleggen; bij overdracht aan een ander, alle relevante gegevens doorgeven en de zorgvrager daarover informeren.
- c. Ster in Zorg zorgt ervoor dat voor de zorgvrager te allen tijde duidelijk is: wie voor welke handelingen verantwoordelijk is; wie het aanspreekpunt is voor vragen van de zorgvrager, diens vertegenwoordiger en familieleden.

12. Toepasselijk recht

- a. Op de dienstverlening van Ster in Zorg en haar overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen daarom worden onderworpen aan het oordeel van een Nederlands bevoegde rechter.

13. Slotbepalingen

- a. In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij Ster in Zorg.
- b. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Ster in Zorg vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
- c. Over een wijziging van de algemene voorwaarden wordt de opdrachtgever schriftelijk geïnformeerd.