

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN CARINOVA

## Artikel 1: Begripsbepaling

1.1. In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever:	De partij die op basis van een geldig indicatiebesluit /zorgtoewijzingsbesluit dan wel particuliere financiering een zorgovereenkomst heeft gesloten met de cliënt en aan opdrachtnemer opdracht geeft tot het verlenen van zorg aan de cliënt.
Opdrachtnemer:	De partij die de zorg levert in opdracht van opdrachtgever, in deze Carinova.
Partijen:	Opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.
De Overeenkomst:	De gesloten overeenkomst tussen partijen inclusief diverse bijlagen zoals deze algemene leveringsvoorwaarden, een Verzoek tot zorgverlening en tariefafspraken.
Zorg:	Zorg in de zin van de Wlz (daaronder tevens begrepen de functie 'behandeling' in de zin van de Wlz), zorg in de zin van de Zvw, ondersteuning in de zin van de Wmo en Jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet, één en ander zoals volgt uit het indicatiebesluit c.q. de aanspraak van de cliënt dan wel op basis van de particuliere financieringsafpraak.
Carinova:	De Stichting Carinova Groep en/of de Stichting Carinova Thuiszorg en/of de Stichting Carinova Woonzorg en/of de Carinova WMO diensten BV.
De cliënt(en):	De zorgbehoevende(n) met een geldig(e) aanspraak c.q. indicatiebesluit op grond van de Wlz/Zvw/WMO/Jeugdwet dan wel op basis van de particuliere financieringsafpraak aan wie Carinova in opdracht van opdrachtgever zorg verleent.

## Artikel 2: Reikwijdte algemene leveringsvoorwaarden

- 2.1 Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Carinova en een opdrachtgever gesloten overeenkomsten tot levering van zorg door Carinova, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling.
- 2.2 De exacte omschrijving van de te leveren zorg is opgenomen in de Overeenkomst.
- 2.3 Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst en deze leveringsvoorwaarden prevaleert de Overeenkomst.
- 2.4 Partijen hebben nadrukkelijk niet de bedoeling een arbeidsovereenkomst aan te gaan in de zin van artikel 7:610 BW dan wel enige andere toepasselijke regelgeving.

## Artikel 3: Kwaliteit, klachten en medezeggenschap

- 3.1 Opdrachtgever is en blijft jegens de cliënt (eind)verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid en coördinatie van de zorg alsmede de verantwoorde levering van de geïndiceerde, en in het zorg(leef)plan vastgelegde afspraken rondom deze zorg.

- 3.2 Niettegenstaande lid 1 is Carinova verantwoordelijk voor de juiste en kwalitatief verantwoorde uitvoering van de afgesproken werkzaamheden door middel van de inzet van professionele medewerkers die hun inzet vormgeven overeenkomstig de vigerende eisen/standaarden van de beroepsgroep (zoals V&VN, Verenso). Bovendien staat Carinova er jegens opdrachtgever voor in dat zij de verplichtingen die voortvloeien uit de Wlz/Wmo/Jeugdwet/Zvw, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) (voor zover van toepassing) en de door de Gemeente opgestelde verordeningen en beleidsregels voor Wmo-ondersteuning/jeugdhulp alsmede de door het zorgkantoor/zorgverzekeraars gestelde contractuele eisen, nakomt.
- 3.3 De medewerkers van Carinova zijn en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende gekwalificeerd voor de te leveren zorg. Indien er specifieke eisen gelden aan de kwalificatie van de medewerker, wordt dit vooraf expliciet aangegeven door opdrachtgever. De medewerkers zijn (indien van toepassing voor de functie) BIG-geregistreerd en, voor zover aan de orde, bevoegd en bekwaam voor het uitvoeren van de betreffende Voorbehouden en Risicovolle Handelingen (VRH).
- 3.4 Bij de uitvoering van de zorg, en in het bijzonder in het geval er sprake is van risicovolle en voorbehouden handelingen, handelen de medewerkers van Carinova conform de KICK-protocollen van Vilans, aan partijen genoegzaam bekend, tenzij een andere werkwijze is voorgeschreven door een daartoe bevoegde professional.
- 3.5 Bij voorbehouden handelingen vraagt Carinova het uitvoeringsverzoek aan bij de opdrachtgever. Indien deze niet aanwezig is of niet overgedragen kan worden, vraagt Carinova een nieuw uitvoeringsverzoek aan bij de behandelend (huis)arts, voor zover de vigerende wet- en regelgeving hierom vraagt.
- 3.6 Carinova draagt er zorg voor dat zij in het bezit is van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) van alle medewerkers die betrokken zijn bij de zorg. Dit geldt voor medewerkers die op of na 1 januari 2016 in dienst zijn getreden. De verklaring is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de betreffende medewerker voor Carinova ging werken.
- 3.7 In het geval van klachten over de inzet van Carinova is het klachtenreglement van opdrachtgever van toepassing. Carinova wijst de cliënt in een voorkomend geval er op dat hij gebruik kan maken van de klachtenregeling van opdrachtgever. Het klachtenreglement van opdrachtgever voldoet aan de wettelijke eisen conform de Wkkgz. Op basis van de klacht zal onder leiding van opdrachtgever een onderzoek worden ingesteld.
- 3.8 Carinova verleent alle medewerking om de klacht te kunnen behandelen en treft indien nodig de door opdrachtgever voorgeschreven maatregelen op basis van de uitkomsten van het onderzoek.
- 3.9 Opdrachtgever en Carinova zijn beiden aangesloten bij een geschilleninstantie op grond van de Wkkgz.
- 3.10 Opdrachtgever wijst de cliënten op de wijze waarop de cliëntenmedezeggenschap op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is georganiseerd bij opdrachtgever.

#### **Artikel 4: Ruimten, outillage en ondersteunend personeel**

- 4.1 Opdrachtgever zal Carinova naar vermogen en overeenkomstig de functie van opdrachtgever de gelegenheid verschaffen werkzaamheden bij opdrachtgever op locatie te verrichten en stelt daartoe binnen de gegeven mogelijkheden en naar redelijkheid ondersteunend personeel, ruimten en outillage ter beschikking. Carinova

neemt de vereiste zorgvuldigheid in acht ten aanzien van de door opdrachtgever ter beschikking gestelde middelen.

- 4.2 Opdrachtgever zal de locatie/afdeling/behandelruimten waar(in) Carinova de zorg verleent in een staat houden, die redelijkerwijs voldoet aan de eisen, die de toepasselijke wet- en regelgeving daaraan stellen, en er tevens voor zorg dragen dat ondersteunend personeel van opdrachtgever dat betrokken is bij de uitvoering van de zorg door Carinova voor het uitoefenen van hun taak bevoegd en bekwaam is.
- 4.3 Indien de zorg bij de cliënt thuis wordt verleend zal opdrachtgever waarborgen dat de inrichting in het huis voldoet aan de eisen die de toepasselijke wet- en regel daaraan redelijkerwijs stellen.

#### **Artikel 5: Zorgovereenkomst, zorg(leef-)plan en privacy cliënten**

- 5.1 Opdrachtgever sluit met elk van de cliënten een zorgovereenkomst. Carinova verplicht zich de uit die zorgovereenkomst voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van de zorg jegens de cliënt na te komen.
- 5.2 Ter uitvoering van de zorgovereenkomst stelt opdrachtgever een zorg(leef-)plan op, dat de aan de cliënten te verlenen zorg weergeeft. In het plan wordt beschreven welk onderdeel daarvan wordt uitgevoerd door Carinova.
- 5.3 Opdrachtgever verschaft medewerkers van Carinova toegang tot het (elektronisch) cliëntendossier, inclusief het zorg(leef-)plan van de cliënt, indien dit voor de goede uitoefening van de zorg noodzakelijk is. Opdrachtgever zorgt ervoor dat hiervoor toestemming van de cliënt is verkregen.
- 5.4 Een ieder die bij de uitvoering van de zorg betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van (bijzondere) persoonsgegevens waarvan hij/zij kennis neemt, behoudens en voor zover enig wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht dan wel uit zijn/haar taak - bijvoorbeeld met het oog op een goede behandeling en/of verzorging van cliënt - de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Carinova staat er voor in dat de, ten behoeve van de uitvoering van de zorg, ter beschikking gestelde medewerkers zich aan hun (wettelijke) geheimhoudingsplicht houden.
- 5.5 Partijen zorgen ervoor dat de gegevens, die nodig zijn voor het verlenen en administreren van de zorg (voor zover van toepassing) in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet beroepen op de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) en de Wkkgz worden verwerkt.

#### **Artikel 6: Overleg en verantwoording**

- 6.1 Partijen voeren periodiek overleg over alle aspecten van deze Overeenkomst. De voortgang van de door Carinova uitgevoerde werkzaamheden, de (verbetering van) de kwaliteit van zorg en de algemene gang van zaken rond de zorgverlening door Carinova worden in dit overleg besproken.
- 6.2 Ten behoeve van voormeld overleg, en eventueel tussentijds overleg buiten de in artikel 6.1 genoemde momenten, wijzen opdrachtgever en Carinova ieder een contactpersoon aan.

## **Artikel 7: Informatieverplichtingen en melding incidenten en calamiteiten**

- 7.1 Partijen zijn verplicht een interne procedure te hanteren voor het melden van incidenten. Deze procedure moet voldoen aan de daaraan door de Wkkgz gestelde eisen. In geval van een meldingsplichtig incident voortvloeiende uit de zorg, zal Carinova medewerking verlenen aan het onderzoek op basis van de interne procedure voor het melden van incidenten zoals die bij opdrachtgever geldt.
- 7.2 Partijen melden feiten met betrekking tot de cliënten die relevant zijn voor de uitvoering van de zorg in het algemeen, en incidenten en calamiteiten in verband met de uitvoering van de zorg, onmiddellijk aan elkaar.
- 7.3 Eveneens zijn partijen gehouden om elkaar tijdig (desgevraagd) alle feiten en omstandigheden te melden die wijzen op risico's voor de continuïteit en kwaliteit van de zorg.

## **Artikel 8: Continuïteit**

- 8.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de continuïteit van de te leveren zorg aan haar cliënten.
- 8.2 Carinova garandeert de continuïteit van de zorg zoals tussen partijen overeengekomen. In geval van ziekte of afwezigheid van de medewerker spant Carinova zich maximaal in om tijdige en passende vervanging te regelen.
- 8.3 Opdrachtgever informeert Carinova tijdig (uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de start van de desbetreffende zorg) over annulering van de geplande zorg. Bij annulering binnen 48 uur worden de kosten van de geplande zorg door Carinova in rekening gebracht bij opdrachtgever.

## **Artikel 9: Vergoeding en betaling**

- 9.1 Opdrachtgever vergoedt de door Carinova geleverde zorg, overeenkomstig de gemaakte afspraken en in het bijzonder conform de overeengekomen tarieven in de Overeenkomst. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de tarieven gedurende de looptijd van de Overeenkomst te verlagen.
- 9.2 Ten behoeve van de controle op de juistheid van de ingediende declaraties houdt Carinova een registratie bij van de verleende zorg. Registratie vindt plaats conform de landelijke richtlijnen (van de NZa) en de per zorgkantoor, gemeente en/of zorgverzekeraar opgelegde richtlijnen ter zake.
- 9.3 Carinova stuurt opdrachtgever binnen 30 dagen na het einde van elke periode (maand / 4-weken) een gespecificeerde declaratie. Op de declaratie wordt een specificatie gegeven van: de locatie/het team, dagen, uren, zorgverlener, functie en tarief. Bij onvoorziene omstandigheden waardoor deze termijn niet haalbaar is, stemt Carinova af met opdrachtgever om hierover nadere afspraken te maken.
- 9.4 Opdrachtgever betaalt de hiervoor genoemde declaratie uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum op het bij haar bekende rekeningnummer van Carinova onder vermelding van het factuurnummer.
- 9.5 In geval van niet-tijdige betaling is opdrachtgever in verzuim. Carinova zal opdrachtgever kosteloos een eerste betalingsherinnering toesturen. Indien een tweede betalingstermijn noodzakelijk is, is Carinova gerechtigd om daarvoor incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring**

- 10.1** Partijen verbinden zich de in de Overeenkomst (inclusief de onderhavige leveringsvoorwaarden) opgenomen, verplichtingen tijdig en in overeenstemming met de aard en inhoud van deze voorwaarden na te komen. Indien een partij daarmee in gebreke blijft, zal de ander hem daar mondeling en schriftelijk over informeren en een termijn stellen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 10.2** Indien een partij desondanks in gebreke blijft om aan zijn verplichtingen te voldoen, dan wel bij herhaling tekort schiet, kan de andere partij de Overeenkomst op die grond ontbinden. De ontbinding doet niet af aan de eventuele aansprakelijkheid van één der partijen voor de schade die van een dergelijke (tussentijdse) beëindiging het gevolg is.
- 10.3** Indien opdrachtgever en/of Carinova wordt aangesproken door derden (waaronder bijvoorbeeld cliënten) voor schade die ontstaan is in de uitvoering van de zorg, is opdrachtgever daarvoor aansprakelijk tenzij de schade het gevolg is van opzet, bewuste roekeloosheid of grove nalatigheid aan de zijde van Carinova. Alsdan is Carinova gehouden deze schade aan haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor te leggen ter beoordeling en vergoeding. Opdrachtgever zal Carinova na ontvangst van een dergelijke aansprakelijkstelling informeren en bij de behandeling betrekken en de mogelijke gronden voor verweer met Carinova bespreken.
- 10.4** Partijen zullen het aansprakelijkheidsrisico voor schadeclaims van derden die uit de Overeenkomst kunnen voortvloeien, volgens algemeen geldende maatstaven door verzekering dekken en verzekerd houden voor een bedrag van tenminste € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. Partijen ontvangen desgewenst van elkaar een afschrift van de verzekeringspolis en het bewijs van de premiebetaling.
- 10.5** Indien en voor zover opdrachtgever en/of Carinova op grond van artikel 7:658 lid 4 BW aansprakelijk wordt gesteld, voor de door een medewerker van Carinova in de uitoefening van de werkzaamheden onder de Overeenkomst geleden en nog te lijden schade, geldt tussen partijen dat, voor zover vast staat dat opdrachtgever aansprakelijk is, die schade volledig zal worden gedragen door opdrachtgever. De laatste zinsnede gaat niet op, in het geval de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de medewerker van Carinova.
- 10.6** Carinova vrijwaart opdrachtgever voor alle vorderingen van externe instanties (zoals UWV, Belastingdienst) ten aanzien van loonbelasting, premies verzekeringen of andere vergelijkbare heffingen ter zake van de ondergeschikten van Carinova, voor kosten en schade ten gevolge van het niet nakomen door Carinova van de afspraken zoals beschreven in de Overeenkomst en voor naheffingen en boetes die ten gevolge van Wet Keten Aansprakelijkheid (WKA), Wet Identificatieplicht Dienstverlening (WID) en/of de Arbeidsomstandighedenwet, die aan opdrachtgever mochten worden opgelegd in het kader van de Overeenkomst.

## **Artikel 11: Aanvang, duur en einde van de Overeenkomst**

- 11.1** De Overeenkomst is aangegaan voor de duur zoals in de Overeenkomst is aangegeven.
- 11.2** Bij een overeenkomst voor meerdere jaren of voor onbepaalde tijd, evalueren partijen regelmatig, doch in ieder geval jaarlijks op initiatief van opdrachtgever of deze overeenkomst aan beider verwachtingen voldoet.
- 11.3** Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

- 11.4** Ieder der partijen kan voorts de Overeenkomst, al dan niet met onmiddellijke ingang, (tussentijds) ontbinden indien:
- de andere partij enige wezenlijke verplichting uit hoofde daarvan - ondanks schriftelijke sommatie - niet, althans niet binnen de overeengekomen of - als geen termijn is overeengekomen - een redelijke termijn nakomt;
  - de andere Partij voorlopige surseance van betaling of het eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - besloten wordt tot liquidatie of ontbinding van de andere Partij;
  - de op het moment van aangaan van de Overeenkomst geldende wet- en regelgeving die (een van) Partijen in staat stelt de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, wordt ingetrokken of wezenlijk gewijzigd;
  - voor of bij het aangaan van de Overeenkomst door of namens de andere Partij een onjuiste of onvolledige opgave is gedaan of omstandigheden zijn verzwegen die van dien aard zijn dat de beëindigende Partij deze Overeenkomst niet of niet op dezelfde voorwaarde zou zijn aangegaan wanneer de beëindigende Partij de juiste stand van zaken had gekend;
  - een toestemming of vergunning, die nodig is om (een van) Partijen in staat te stellen de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, wordt ingetrokken of wezenlijk gewijzigd;
  - de zeggenschap over de andere Partij zodanig wijzigt, dat voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de beëindigende Partij kan worden gevraagd;
  - een bestuursrechtelijke of anderszins van overheidswege opgelegde maatregel c.q. sanctie wordt opgelegd of wordt aangekondigd, op welke grondslag en door welke overheidsinstantie dan ook, dan wel indien de andere Partij strafrechtelijk wordt vervolgd.
- 11.5** Partijen verplichten zich bij het einde van de Overeenkomst zorgvuldig om te gaan met de belangen van de daarbij betrokken cliënten. Op partijen rust de inspanningsverplichting in voorkomend geval een kwalitatief goed alternatief aan te bieden en zo nodig een goede overgangsregeling te treffen. De (voorgenomen) beëindiging van de overeenkomst mag nimmer tot gevolg hebben dat de continuïteit en kwaliteit van de zorg aan cliënten in gevaar komt. Op partijen rust derhalve de verplichting om in voorkomend geval aan cliënten een goed alternatief aan te bieden waarbij rekening wordt gehouden met de keuzevrijheid van cliënt.
- 11.6** De bepalingen van de Overeenkomst die op grond van hun inhoud of strekking bedoeld zijn om na beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven, zullen aldus ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht blijven.
- 11.7** Opzegging dient schriftelijk, bij aangetekend schrijven, plaats te vinden.

## **Artikel 12: Relatiebeding**

- 12.1** Het is Carinova zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever niet toegestaan binnen een tijdvak van één jaar na het einde van de Overeenkomst op enigerlei wijze contacten te hebben of te onderhouden met relaties van opdrachtgever. Het is Carinova derhalve onder andere niet toegestaan deze relaties van opdrachtgever te benaderen of te laten benaderen gedurende voornoemde periode.
- 12.2** Onder het begrip 'relaties van opdrachtgever' wordt verstaan alle cliënten en medewerkers van opdrachtgever en de aan opdrachtgever gelieerde instellingen /

ondernemingen, waar Carinova op enig moment uit hoofde van de Overeenkomst met opdrachtgever op welke wijze dan ook contact heeft gehad.

### **Artikel 13: Overdracht**

- 13.1** Het is partijen slechts na verkregen voorafgaande schriftelijke overeenstemming van de andere partij geoorloofd haar rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst over te dragen aan (een) derde(n).

### **Artikel 14: Geheimhouding**

- 14.1** Behoudens en voor zover sprake is van publiek toegankelijke informatie of verstrekking van informatie is vereist op grond van (i) toepasselijke wet- of regelgeving of (ii) een partij bindende rechterlijke uitspraak, in welke beide laatste gevallen de betrokken partij zich verplicht met de anderen partijen vooraf te overleggen, zal geen van de partijen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, enige informatie verstrekken aan derden of enige openbare mededeling doen dan wel anderszins informatie verstrekken betreffende de inhoud en uitvoering van de Overeenkomst alsmede betreffende de onderneming en bedrijfsvoering van de andere partij in de meest ruime zin van het woord.

### **Artikel 15: Slotbepalingen**

- 15.1** De Overeenkomst, of onderdelen daarvan kan alleen worden gewijzigd door een door beide partijen ondertekend document.
- 15.2** Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig dan wel onverbindend mocht blijken te zijn, blijven partijen gebonden aan de overige bepalingen van de Overeenkomst. Partijen verbinden zich om in dat geval de ongeldige bepaling te vervangen door een andere, wel geldige bepaling, op zodanige wijze dat de nieuwe bepaling zo min mogelijk van de ongeldige bepaling afwijkt, rekening houdend met het oogmerk en het doel van deze Overeenkomst.
- 15.3** De Overeenkomst bevat alle afspraken tussen partijen over het onderwerp hiervan en treedt in de plaats van alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken die partijen ter zake hebben gemaakt.
- 15.4** Geschillen met betrekking tot of voortvloeiend uit de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel. Voordat partijen echter een geschil bij deze rechter aanhangig maken, zullen zij in onderling overleg – eventueel door middel van een mediation traject – trachten dit geschil te beslechten.