

## ALGEMENE VOORWAARDEN

---

### Algemene voorwaarden Oranje Zorg Nederland

E-mail: [info@oranjezorgnederland.nl](mailto:info@oranjezorgnederland.nl)

Website: <https://www.oranjezorgnederland.nl/>

### Definities

1. Oranje Zorg Nederland : Oranje Zorg Nederland B.V., gevestigd te Oud-Beijerland onder KvK nr.86639803
2. Klant: degene met wie Oranje Zorg Nederland een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Oranje Zorg Nederland en klant samen.
4. Consument: een klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

### Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Oranje Zorg Nederland.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.

### Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Oranje Zorg Nederland zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld.
3. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

### Aanvaarding

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt Oranje Zorg Nederland zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt Oranje Zorg Nederland slechts, nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd.

### Prijzen

1. Alle prijzen die Oranje Zorg Nederland hanteert zijn in euro's, zijn inclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
2. Alle prijzen die Oranje Zorg Nederland hanteert voor zijn diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan Oranje Zorg Nederland te allen tijde wijzigen.
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Oranje Zorg Nederland vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Oranje Zorg Nederland, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.
5. Indien partijen voor een dienstverlening door Oranje Zorg Nederland een totaalbedrag zijn overeengekomen, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.
6. Oranje Zorg Nederland is gerechtigd om tot 10% van de richtprijs af te wijken.

7. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Oranje Zorg Nederland de klant tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is.
8. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, heeft de klant het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.
9. Oranje Zorg Nederland heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen.
10. Voorafgaand aan de ingang ervan zal Oranje Zorg Nederland prijsaanpassingen meedelen aan de klant.
11. De consument heeft het recht om de overeenkomst met Oranje Zorg Nederland op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

### **Betalingen en betalingstermijn**

1. Oranje Zorg Nederland mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 50% van het overeengekomen bedrag verlangen.
2. De klant dient betalingen achteraf binnen 14 dagen na levering te hebben voldaan.
3. Betalingstermijnen worden beschouwd als fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de klant het overeengekomen bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft voldaan, hij van rechtswege in verzuim en in gebreke is, zonder dat Oranje Zorg Nederland de klant een aanmaning hoeft te sturen c.q. in gebreke hoeft te stellen.
4. Oranje Zorg Nederland behoudt zich het recht voor om een levering afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling te eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.

### **Gevolgen niet tijdig betalen**

1. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is Oranje Zorg Nederland gerechtigd de wettelijke rente van 2% per maand voor niet-handelstransacties en de wettelijke rente van 8% per maand voor handelstransacties in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.
2. Wanneer de klant in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan Oranje Zorg Nederland.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Oranje Zorg Nederland zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Oranje Zorg Nederland op de klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Oranje Zorg Nederland, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Oranje Zorg Nederland te betalen.

### **Herroepingsrecht**

1. Een consument kan een online aankoop gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van reden ontbinden op voorwaarde dat:
  - de dienst geen logies, reis, restaurantbedrijf, vervoer, cateringopdracht of vorm van vrijetijdsbesteding betreft
  - het geen (opdracht tot) spoedreparatie betreft
  - het geen weddenschappen en/of loterijen betreft
  - de consument niet heeft afgezien van zijn herroepingsrecht
  - het geen dienst betreft die met instemming van de klant volledig worden uitgevoerd binnen de 14 kalenderdagen bedenktijd en waarbij de klant uitdrukkelijk om de heeft verklaard van het herroepingsrecht af te zien
2. De bedenktijd van 14 dagen zoals in lid 1 genoemd, vangt aan:
  - zodra de consument de overeenkomst levering van de dienst heeft gesloten
  - zodra de consument bevestigd heeft dat hij digitale inhoud via internet gaat afnemen
3. De consument kan zijn beroep op het herroepingsrecht kenbaar maken via [info@oranjezorgnederland.nl](mailto:info@oranjezorgnederland.nl)

### **Opschortingsrecht**

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

### **Verrekening**

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan Oranje Zorg Nederland te verrekenen met een vordering op Oranje Zorg Nederland.

### **Verzekering**

1. De klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:
  - geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
  - zaken van Oranje Zorg Nederland die bij de klant aanwezig zijn
  - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De klant geeft op eerste verzoek van Oranje Zorg Nederland de polis van deze verzekeringen ter inzage.

### **Garantie**

Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Oranje Zorg Nederland enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

### **Uitvoering van de overeenkomst**

1. Oranje Zorg Nederland voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Oranje Zorg Nederland heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat Oranje Zorg Nederland tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat Oranje Zorg Nederland tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de klant.

### **Informatieverstrekking door de klant**

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Oranje Zorg Nederland.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert Oranje Zorg Nederland de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Oranje Zorg Nederland redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

**Duur van de overeenkomst betreffende een dienst**

1. De overeenkomst tussen Oranje Zorg Nederland en de klant betreffende een dienst of diensten wordt aangegaan voor de duur van 6 maanden, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Na afloop van de termijn genoemd in lid 1 van dit artikel wordt de overeenkomst stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij 1 van de partijen de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden, c.q. een consument de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, waardoor de overeenkomst van rechtswege eindigt.
3. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant Oranje Zorg Nederland schriftelijk in gebreke stellen.

**Opzeggen overeenkomst dienst voor bepaalde tijd**

1. De klant of consument kan een overeenkomst betreffende een dienst die voor bepaalde tijd is aangegaan niet eerder dan na 1 (één) jaar opzeggen.
2. Na afloop van de minimum looptijd van 1 (één) jaar kan voornoemde overeenkomst opgezegd worden door de klant met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
3. Na afloop van de minimum looptijd van 1 (één) jaar kan voornoemde overeenkomst opgezegd worden door een consument met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
4. Indien de overeenkomst betreffende een dienst voor minder dan 1 (één) jaar is aangegaan, dan is de overeenkomst tussentijds niet opzegbaar.

**Geheimhouding**

1. De klant houdt iedere informatie (in welke vorm dan ook) die hij van Oranje Zorg Nederland ontvangt geheim.
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende Oranje Zorg Nederland waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan Oranje Zorg Nederland schade kan berokkenen.
3. De klant neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in lid 1 en 2 genoemde informatie ook geheimhoudt.
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
  - die al openbaar was voordat de klant deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de klant
  - die door de klant openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 5 jaar na afloop daarvan.

**Boetebeding**

1. Indien de andere partij het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding of over intellectueel eigendom overtreedt, dan verbeurt hij voor elke overtreding ten behoeve van handelsnaam een onmiddellijk opeisbare boete.
  - is de andere partij een consument dan bedraagt deze boete € 2.000
  - is de andere partij een rechtspersoon dan bedraagt deze boete € 5.000
2. Daarnaast verbeurt de andere partij een bedrag ad 5% van het in lid 1 genoemde bedrag voor elke dag dat die overtreding voortduurt.
3. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
4. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van Oranje Zorg Nederland waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen voor aangebrachte schade aan Oranje Zorg Nederland.

Boete' worden in de eerste instantie verrekend met openstaande declaraties.

Schade die aangebracht word door een rechtspersoon/zzp'er in welk vorm dan ook aan Oranje Zorg Nederland word beboet met minimaal € 5000,- per geval. (bijv. onrechtmatig toe eigenen bij onze cliënten volgens Art 310 Sr) met directe ontbinding van samenwerking en voor een werknemer in loondienst € 2000,- per geval met directe ontslag.

#### Concurrentiebeding

Het is Werknemer en ZZP'ERS verboden zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de werkgever gedurende 48 maanden na het eindigen van de arbeidsovereenkomst, binnen een gebied van 150 kilometer van de standplaats van de werknemer direct of indirect in dienst te treden of opdrachten te verrichten bij of op enigerlei wijze werkzaamheden te verrichten voor een onderneming binnen de straal en of relatie onderneming of een particuliere klant en of bestaande particuliere klant, waarbij via Oranje Zorg Nederland al werk is verricht en contact bij deze opdrachtgevers die gelijke of gelijksoortige producten vervaardigt, aanbiedt of verhandelt, of die gelijke diensten verleent als werkgever doet, of voor eigen rekening gelijke of gelijksoortige werkzaamheden te verrichten.

Boete wat hierop staat is €10,000,- per gebeurtenis.

Ook hoeft er geen schade te zijn geleden voor het opleggen van deze boete.

#### **Vrijwaring**

De klant vrijwaart Oranje Zorg Nederland tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Oranje Zorg Nederland geleverde producten en/of diensten.

#### **Klachten**

1. De klant dient een door Oranje Zorg Nederland geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant Oranje Zorg Nederland daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. Consumenten dienen Oranje Zorg Nederland uiterlijk binnen 2 maanden na constatering van de tekortkomingen hiervan op de hoogte te stellen.
4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Oranje Zorg Nederland in staat is hierop adequaat te reageren.
5. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.
6. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Oranje Zorg Nederland gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

#### **Ingebrekestelling**

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan Oranje Zorg Nederland.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling Oranje Zorg Nederland ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

#### **Hoofdelijke aansprakelijkheid klant**

Als Oranje Zorg Nederland een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan Oranje Zorg Nederland verschuldigd zijn.

### Aansprakelijkheid Oranje Zorg Nederland

1. Oranje Zorg Nederland is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien Oranje Zorg Nederland aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
3. Oranje Zorg Nederland is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien Oranje Zorg Nederland aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.

### Eigendom Oranje Zorg Nederland

Werkkleding die ter beschikking worden gesteld om werkdiensten uit te kunnen voeren, blijven eigendom van Oranje Zorg Nederland. Bij einde samenwerking dienen deze meteen ingeleverd te worden.

Blijft de inlevering uit, dan word er een boete gehanteerd van €250 ex BTW.

### Vervaltermijn

ZZP Facturen dienen binnen **30 dagen** na laatste dag van de maand gefactureerd te worden aan ons. Indien facturatie binnen de gestelde termijn uitblijft, dan komt de factuur te vervallen en zal deze niet meer worden uitbetaald.

Elk recht van de klant op schadevergoeding van Oranje Zorg Nederland vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

### Recht op ontbinding

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer Oranje Zorg Nederland toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Oranje Zorg Nederland niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Oranje Zorg Nederland in verzuim is.
3. Oranje Zorg Nederland heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien Oranje Zorg Nederland kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

### Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Oranje Zorg Nederland in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan Oranje Zorg Nederland kan worden toegerekend in een van de wil van Oranje Zorg Nederland onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Oranje Zorg Nederland kan worden verlangd.
2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie worden ook – doch niet uitsluitend – gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
3. Indien zich een overmacht situatie voordoet waardoor Oranje Zorg Nederland 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Oranje Zorg Nederland er weer aan kan voldoen.
4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. Oranje Zorg Nederland is in een overmacht situatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht toestand enig voordeel geniet.

#### **Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.
2. Voorgaand lid is niet van toepassing bij producten die zijn afgenomen in een fysieke winkel.

#### **Wijziging algemene voorwaarden**

1. Oranje Zorg Nederland is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Oranje Zorg Nederland zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

#### **Overgang van rechten**

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van Oranje Zorg Nederland.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

#### **Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid**

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Oranje Zorg Nederland bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

#### **Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Oranje Zorg Nederland is gevestigd / praktijk houdt / kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Opgesteld op 01 januari 2021.

## Terugbetalingsverplichting Opleidingskosten

### 1. **Duur van de Dienstverbandverplichting**

Elke werknemer die een opleiding via Oranje Zorg Nederland heeft afgerond, is verplicht om minimaal **drie (3) jaar** in dienst te blijven bij Oranje Zorg Nederland vanaf de datum van afronding van de opleiding.

### 2. **Terugbetaling bij voortijdige beëindiging**

Indien de werknemer binnen de verplichte termijn van drie (3) jaar na voltooiing van de opleiding de arbeidsovereenkomst beëindigt of deze door toedoen van de werknemer wordt beëindigd, dan is de werknemer verplicht de door [Oranje Zorg Nederland] gemaakte opleidingskosten volledig terug te betalen.

### 3. **Onmiddellijke Terugbetaling bij Ontslag of Niet Voltooien van de Opleiding**

Indien de werknemer binnen welke termijn dan ook **door de werkgever wordt ontslagen** wegens verwijtbaar handelen, plichtsverzuim of andere dringende redenen conform **artikel 7:677 BW**, of indien de werknemer de opleiding niet voltooit om redenen die aan hem of haar te wijten zijn, is de werknemer verplicht de volledige opleidingskosten **onmiddellijk** terug te betalen bij beëindiging van het dienstverband of bij het niet voltooiën van de opleiding.

### 4. **Gedeeltelijke Terugbetaling**

Indien de werknemer een deel van de driejarige periode heeft doorlopen, geldt de volgende afbouwregeling:

- Beëindiging binnen het **eerste jaar: 100%** terugbetaling van de opleidingskosten;
- Beëindiging binnen het **tweede jaar: 66%** terugbetaling van de opleidingskosten;
- Beëindiging binnen het **derde jaar: 33%** terugbetaling van de opleidingskosten.

Na het voltooiën van de volledige driejarige periode is geen terugbetaling meer verschuldigd.

### 5. **Specificatie van Opleidingskosten**

Onder opleidingskosten wordt verstaan: collegegeld, cursusgeld, examengelden, verplichte literatuur en eventuele aanvullende studiekosten die door Oranje Zorg Nederland zijn betaald. Een specificatie van deze kosten wordt bij aanvang van de opleiding vastgelegd en door beide partijen ondertekend.

### 6. **Betalingsverplichting**

De terugbetaling dient te geschieden binnen **7 dagen** na de beëindiging van het dienstverband of het niet voltooiën van de opleiding. Indien de werknemer nalaat te betalen, zal Oranje Zorg Nederland overgaan tot juridische invordering en is de werknemer tevens de wettelijke rente en incassokosten verschuldigd conform **artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek**.

### 7. **Uitzonderingen**

De terugbetalingsverplichting vervalt indien: a) De werkgever de arbeidsovereenkomst opzegt zonder dat sprake is van een dringende reden (artikel 7:677 BW); b) De werknemer ontslagen wordt vanwege bedrijfseconomische redenen; c) De werknemer arbeidsongeschikt raakt en hierdoor niet in staat is de werkzaamheden voort te zetten.

### 8. **Toepasselijkheid**

Dit artikel maakt integraal deel uit van de arbeidsovereenkomst en wordt uitdrukkelijk

door de werknemer geaccepteerd bij ondertekening van het contract en/of de opleidingsovereenkomst.

## ALGEMENE MODULE ZORG

---

### ALGEMENE MODULE

#### Inhoud

|   |                                                    |
|---|----------------------------------------------------|
| 1 | Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst |
| 2 | De afspraken                                       |
| 3 | Zorgplan                                           |
| 4 | Persoonsgegevens en privacy                        |
| 5 | Uw verplichtingen                                  |
| 6 | Betalingsvoorwaarden                               |
| 7 | Informatieverstrekking                             |
| 8 | Klachten en geschillen                             |

#### 1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

##### Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

##### Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van 4 weken in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar [info@oranjezorgnederland.nl](mailto:info@oranjezorgnederland.nl) of een brief naar postadres Oranje Zorg Nederland De Vriesstraat 20-8 3261 PC Oud-Beijerland.

##### Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen van aanvullende zorg- en dienstverlening die u zelf betaalt of van zorg- en dienstverlening die u uit een PGB betaalt, mag u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

##### Kunnen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorg- en dienstverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken alleen opzeggen als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;

- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- u de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorg- en dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

#### **Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?**

- Als wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie van uw dossier mee.
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

## **2. De afspraken**

#### **Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?**

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en in de aangevinkte module(s) staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening aan u.

#### **Wanneer zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) van toepassing?**

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

#### **Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s)?**

Wij wijken niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en ook niet van de aangevinkte module(s), tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

#### **Mogen wij deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) wijzigen?**

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

#### **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?**

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

### 3. Zorgplan

#### **Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?**

In het zorgplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het zorgplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

U kunt bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor kan dit voor u regelen. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

#### **Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?**

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de medische behandelingen, als die nodig zijn;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

#### **Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?**

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens wordt het zorgplan regelmatig geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het zorgplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

#### **Moet u het eens zijn met het zorgplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het zorgplan vervolgens.

#### **Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?**

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorg- en dienstverlening, dan wordt het zorgplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een zorgplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

#### **Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?**

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het zorgplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

Wordt de Zorg ter plekke geweigerd of bemoeilijkt door toedoen van de zorgvrager, dat wordt die dag alsnog in rekening gebracht (geweigerde zorg is geleverde zorg)

### **4. Persoonsgegevens en privacy**

#### **Is er een zorgdossier?**

Ja. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

#### **Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?**

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- als het gaat om gegevens in verband met geneeskundige behandeling geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- voor het behandelingsplan en opname en ontslaggegevens bij een opname via de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) geldt een bewaartermijn van vijf jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

#### **Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?**

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;

- calamiteitenonderzoek.

### **Wat doen wij met uw zorgdossier?**

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

### **Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?**

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

### **Mag u uw zorgdossier inzien?**

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

### **Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?**

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;

- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

### **Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?**

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

### **Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?**

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

### **Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?**

Als wij een medische handeling uitvoeren waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door u als inbreuk op uw privacy kan worden ervaren, dan zorgen wij er voor dat dat met uw toestemming gebeurt of dat dat buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de feitelijk zorgverlener of degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling ook noodzakelijk is;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde.

Wanneer wij van plan zijn om bij een dergelijke handeling of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zullen wij u daarvoor voorafgaand toestemming vragen.

## 5. Uw verplichtingen

### Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het zorgplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

### Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

## 6. Betalingsvoorwaarden

### Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico onder de Zorgverzekeringswet valt.

### Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

### Op welk moment moet u betalen?

Voor de zorg- en dienstverlening die buiten de vergoeding van de zorgverzekeraar valt en die u zelf dient te betalen indien anders overeengekomen, u ontvangt een conform voorwaarden zorgverzekering factuur. Deze factuur dient uiterlijk binnen **12 dagen** na factuurdatum te worden voldaan.

Conform de Zorgverzekeringswet hanteren wij een wettelijke behandeltermijn van **twee weken** voor de beoordeling van een aanvraag voor een machtiging wijkverpleging. Binnen dit termijn dient de machtiging door de zorgverzekeraar te worden afgegeven.

Indien deze termijn, om welke reden dan ook, wordt overschreden, zijn wij genoodzaakt de betreffende zorg in rekening te brengen bij u als cliënt. Zodra de machtiging alsnog door de zorgverzekeraar wordt goedgekeurd, zullen de reeds door u betaalde kosten op u worden terugverhaald via de zorgverzekeraar.

Wij benadrukken dat wij als thuiszorgorganisatie geen invloed hebben op de interne besluitvorming of vertragingen bij de zorgverzekeraar.

De betalingsafspraken staan los van de zorgverzekeraar. U bent als cliënt zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling van de factuur, ongeacht of de zorgverzekeraar de machtiging of vergoeding reeds heeft afgegeven.

### **Wat gebeurt er als u niet betaalt?**

Na het verstrijken van de termijn van 12 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 2 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Als de zorg stopt voor einde **opzegtermijn**, dan word de volledige maand in rekening gebracht conform de zorgplan en deze dient binnen 12 dagen na dagtekening te worden betaald. Blijft de betaling uit, dan mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **Informatieverstrekking**

### **Welke informatie krijgt u?**

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie **3. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?**). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;
- de intake.

### **Informeren wij u over incidenten?**

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident. Wij informeren u in

zo'n geval onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

### **Hoe geven wij informatie?**

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

### **Welke informatie krijgen wij van u?**

- bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u moet zich bij het ondertekenen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

## **7. Klachten**

### **Wat kunt u doen met een klacht over ons?**

Wij doen onze uiterste best om u de juiste zorg te bieden die bij uw hulpvraag en zorgbehoefte past. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de verleende zorg aan u of een familielid, dit willen wij graag weten. Bespreek uw ontevredenheid of klacht met de betrokken zorgverlener of contactpersoon bij Oranje Zorg Nederland.

Neem contact op met ons via 085-4013782 of stuur een email naar [info@oranjezorgnederland.nl](mailto:info@oranjezorgnederland.nl)