

# Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

Van: Oud Burgeren Gasthuis  
Prof. Cornelissenstraat 2  
6524 PJ Nijmegen  
hierna te noemen: OBG

## **Toelichting vooraf**

*In deze Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening beschrijft het OBG onder welke voorwaarden en condities het zijn diensten aan -mogelijke- klanten kan leveren. In deze voorwaarden is geprobeerd voor zoveel mogelijk situaties die zich -zouden- kunnen voordoen te omschrijven hoe het OBG daarin zal handelen. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat voor de positie van de klant minder aandacht is. Het doel is echter juist om zo de klant optimaal te informeren over wat hij van het OBG kan verwachten en waarop hij het OBG kan aanspreken. Daarenboven kan de klant (vooraf) beter bepalen en beslissen of hij het OBG wenst als zijn dienstverlener. Veel artikelen zijn toegelicht met een aanvullende verklaring.*

## **Artikel 1                    Begripsomschrijvingen**

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende begrippen in de onderstaande betekenis gebruikt, tenzij OBG en klant schriftelijk anders overeenkomen.

**AVVD:** Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening door het OBG welke onderdeel vormen van iedere overeenkomst tussen het OBG en klant.

**OBG:** Het Oud Burgeren Gasthuis, dat persoonlijke hulp- en verzorgingsdiensten of andere producten aanbiedt en deze als opdrachtnemer zelf levert of laat leveren door anderen.

**Klant:** De opdrachtgever en/of afnemer van diensten die door hem, of zijn zaakwaarnemer, met het OBG zijn overeengekomen of anderszins op vraag van hem, of zijn zaakwaarnemer, aan hem door of via het OBG worden geleverd.

**Zaakwaarnemer:** De door de klant aangewezen en door hem aan het OBG kenbaar gemaakte waarnemer of belangenbehartiger, of door de rechter benoemde mentor, curator of bewindvoerder, die de belangen van de klant behartigt op het gebied van: zijn administratie en financiën en/of zijn persoonlijke verzorging en/of andere door de klant of rechter benoemde belangen.

*Toelichting: Uiteraard behartigt de klant - principieel - zijn eigen belangen. Een klant kan besluiten een zaakwaarnemer aan te wijzen voor die situaties waarin hij zijn belangen mogelijk zelf niet meer zou kunnen behartigen, bijvoorbeeld in geval van ziekte. Het OBG attendeert de klant op het belang hiervan en vraagt hem naar een zaakwaarnemer zodra een ADO of IDO wordt overeengekomen. Het blijft echter de keuze van de klant dit wel of niet te doen. Indien de klant geen zaakwaarnemer aanwijst en er ontstaan situaties waarin hij, ondanks dat het OBG hem dit vraagt, zijn belangen niet (meer) zelf kan of wenst te behartigen c.q. niet meer kenbaar kan maken, dan zal door zijn naasten, of bij gebreke daarvan door het OBG, naar bevind van zaken moeten worden gehandeld. In de praktijk betekent dit meestal dat een familielid als zaakwaarnemer de belangen van de klant gaat behartigen.*

# Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

*Als het gaat om kwesties die de dagelijkse verzorging van de klant door het OBG betreffen, dan kan van het OBG redelijkerwijze niet worden verlangd dat het de rechter zal vragen om daarvoor een zaakwaarnemer of curator te benoemen. Het OBG zal naar beste weten blijven handelen -op grond van zijn eerdere ervaringen met de klant- en overeenkomstig de van de klant bekend zijnde wensen over de aan hem te bieden verzorging of levering van andere diensten. Indien de familie besluit de rechter om benoeming te vragen van een zaakwaarnemer of curator, of de klant heeft hierover zijn wensen al eerder vastgelegd op basis waarvan de rechter dient te worden gevraagd een zaakwaarnemer of curator te benoemen, dan zal het OBG deze uiteraard als zodanig erkennen.*

**Overeenkomst**      Afspraken tussen OBG en klant waarbij het OBG zich jegens de klant verbindt tot het leveren of doen leveren van diensten of producten aan de klant en de klant zich jegens het OBG verbindt tot het leveren of doen leveren van een vergoeding daarvoor aan het OBG.

**ADO:**                      Algemene DienstverleningsOvereenkomst die de schriftelijke afspraken bevat tussen OBG en klant tot het leveren van door het OBG collectief opgezette c.q. georganiseerde diensten.

**IDO:**                      Individuele DienstverleningsOvereenkomst die de schriftelijke afspraken bevat tussen OBG en klant tot het leveren van individuele diensten door of via het OBG.

## **Overeengekomen levering:**

Levering van diensten en/of producten aan de klant door of via het OBG krachtens ADO, IDO of anderszins op vraag van de klant.

**Offerte:**                      De schriftelijke aanbieding van conceptafspraken tot het leveren van diensten en/of producten door of via het OBG aan de klant en de omschrijving van de vergoeding die de klant daarvoor verschuldigd is.

**Partijen:**                      OBG en klant.

**Derden:**                      Organisaties die door het OBG zijn ingeschakeld voor het realiseren van de met de klant overeengekomen levering.

## **Artikel 2                      Algemeen**

2.1.      Deze AVVD gelden voor iedere offerte en maken deel uit van iedere overeenkomst tussen OBG en klant en zijn van toepassing op iedere overeengekomen levering van OBG aan klant vanaf de datum dat deze AVVD zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en de klant een exemplaar daarvan in eigendom c.q. ter inzage is aangeboden tegelijk met de eventuele offerte, dan wel voordat de levering definitief wordt overeengekomen.

2.2.      Deze of gewijzigde AVVD gelden eveneens voor offerten, overeenkomsten en overeengekomen leveringen van eerdere datum dan hiervoor in art. 2.1. is bedoeld indien en voorzover de klant zich daarmee c.q. met de gewijzigde bepalingen in een separaat aanhangsel, schriftelijk akkoord verklaart door ondertekening daarvan, door ondertekening van het vernieuwde en aangepaste exemplaar van deze AVVD of door een op andere wijze door hem afgegeven schriftelijke akkoordverklaring.

# Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

2.3. Afwijkingen van deze AVVD zijn alleen mogelijk indien door partijen schriftelijk is overeengekomen en/of als bijlage is opgenomen in de ADO of IDO met de klant.

*Toelichting: De klanten van het OBG moeten van het bestaan van de AVVD op de hoogte kunnen zijn, weten dat deze van toepassing zijn en ook een exemplaar vooraf gelezen kunnen hebben. Door ondertekening van de overeenkomst of andere schriftelijke akkoordverklaring accepteert de klant deze AVVD. Alleen indien OBG en klant samen andere, schriftelijke afspraken maken kan van de AVVD worden afgeweken.*

2.4. Deze AVVD zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst met het OBG of iedere met het OBG overeengekomen levering, waarbij voor de uitvoering daarvan door het OBG derden worden ingeschakeld. Dit onverminderd de krachtens wet of andere algemeen verplichtende regelingen voor derden geldende voorschriften en verantwoordelijkheden ten aanzien van kwaliteit, kwantiteit en productaansprakelijkheid.

*Toelichting: Het kan zijn dat het OBG bepaalde dienstverlening niet of niet voldoende kan leveren terwijl de klant hier -volgens afspraak- recht op heeft. Of de klant wil voor bepaalde dienstverlening niet naar andere aanbieder gaan en wenst deze (ook) van of via het OBG te ontvangen. Om aan zijn afspraken met de klant te kunnen voldoen kan het OBG dan een andere aanbieder vragen om (als onderaannemer) het ontbrekende te leveren. Ook dan gelden deze AVVD en krijgt een klant niet opeens met andere voorwaarden te maken. Een uitzondering hierop geldt voor verplichtingen krachtens wet waaraan de betreffende onderaannemer zich moet houden terwijl die verplichtingen bijvoorbeeld voor het OBG niet gelden en (dus) niet in de AVVD zijn opgenomen.*

2.5. Indien een of meer bepalingen in deze AVVD van rechtswege nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de overige bepalingen van deze AVVD volledig van toepassing. Het OBG en de klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe, wettelijk toelaatbare bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigbare bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) worden nagestreefd.

*Toelichting: Ingeval mocht blijken dat een bepaling in deze AVVD krachtens wet of door rechterlijke uitspraak niet (meer) is toegestaan, dan vervalt uiteraard de geldigheid hiervan, doch niet de geldigheid van de andere bepalingen. Over de bedoeling van de vervallen bepaling maken OBG en klant nieuwe afspraken die wel zijn toegestaan.*

## Artikel 3 Offertes

3.1. Offertes van het OBG zijn voor de klant vrijblijvend, met uitzondering van de daarin eventueel genoemde aanvaardingstermijn en eventuele offertekosten, zoals administratie- en verzendkosten, indien deze vooraf zijn overeengekomen en opgenomen in de offerte.

*Toelichting: De klant is uiteraard niet verplicht om op basis van de offerte van het OBG ook opdracht voor dienstverlening te geven. Doet hij dit wel, dan moet dit binnen de termijn van geldigheid van de offerte die in de offerte is genoemd. Doorgaans zal het OBG voor het maken van een offerte geen kosten in rekening brengen. Het kan echter zo zijn dat het OBG bepaalde kosten wel aan de klant wil doorberekenen. Dit mag alleen als het OBG dit voor het uitbrengen van de offerte met de klant heeft afgesproken en dit ook in de offerte staat.*

3.2. De prijzen in offertes zijn exclusief eventueel verschuldigde BTW en andere heffingen van overheidswege en daartoe gerechtigde instanties en organisaties, tenzij anders is aangegeven. Artikel 7, lid 4 is eveneens van toepassing.

*Toelichting: Over zogenoemde zorgdiensten hoeft nog geen BTW betaald te worden, doch het is niet duidelijk of en hoe lang dit zo blijft. Het OBG kan hiermee te maken krijgen evenals met andere belastingen of financiële verplichtingen die vanwege de overheid worden*

## **Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening**

*opgelegd. In de bedragen in offerten is hiermee geen rekening gehouden. Dit betekent dat deze tot verhoging kunnen leiden op het moment dat een dergelijke verplichting voor het OBG gaat gelden. De in art. 7.4. genoemde en eventueel van toepassing wordende verhogingen zijn evenmin opgenomen en leiden, wanneer zij zich voordoen, tot verhoging van de offerteprijs.*

3.3. Indien de klant de offerte niet aanvaardt kan het OBG niet aan levering van de daarin aangeboden diensten of onderdelen daarvan worden gehouden. De ADO, IDO of levering anderszins komt dan niet tot stand, doch pas wanneer partijen andere afspraken maken op grond waarvan dit wel mogelijk wordt.

*Toelichting: Als de klant de offerte niet accepteert dan is het OBG niet verplicht om de daarin opgenomen en door de klant gewenste diensten toch te bieden tegen andere voorwaarden dan in de offerte werden genoemd. Dit geldt niet als OBG en klant het eens worden over andere voorwaarden.*

3.4. Een met derden samengestelde prijsopgave in de offerte verplicht het OBG niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs, indien de klant de prijs van derden niet aanvaardt.

*Toelichting: Als de klant de prijs van een andere aanbieder, waarmee het OBG samenwerkt, niet accepteert met als gevolg dat deze aanbieder zijn diensten niet levert, dan kan het OBG niet worden verplicht om alleen zijn eigen diensten te leveren tegen betaling van zijn eigen kostenaandeel. Reden hiervoor is dat het om één geheel ging waarbij uitsplitsing van de werkzaamheden naar de verschillende aanbieders tot hogere kosten bij ieder kan leiden dan wanneer wordt samengewerkt.*

3.5. Eerder uitgebrachte offertes of onderdelen daarvan, hebben geen gelding voor nieuwe offertes of beoogde overeenkomsten waarvoor het OBG offerte is gevraagd.

*Toelichting: Bij nieuwe offertes kan de klant geen beroep meer doen op aanbiedingen of delen daarvan uit eerdere offertes die aan hem of aan een andere klant waren gericht.*

### **Artikel 4                    Uitvoering ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering**

4.1. Het OBG zal de overeengekomen levering naar beste vermogen en inzicht, alsmede overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Dit onverminderd de wettelijke voorschriften en andere bepalingen die voor het OBG verplichtend zijn.

*Toelichting: Van het OBG mag worden verwacht dat het zijn werk goed doet. Daarbij moet met wettelijke voorschriften e.d. rekening gehouden worden.*

4.2. Indien het OBG dit voor goede uitvoering van de overeenkomst tot levering noodzakelijk acht, mag het OBG werkzaamheden laten verrichten door derden. Dit onder de voorwaarde dat de klant hierover vooraf wordt geïnformeerd en voor de klant geen c.q. niet meer nadeel ontstaat dan wanneer het OBG geen derden zou hebben ingeschakeld.

*Toelichting: Het OBG mag andere leveranciers inschakelen als dit nodig is om de diensten aan de klant goed te kunnen leveren. Het OBG moet dit wel van tevoren tegen de klant zeggen. De klant mag er in dienstverlening door deze leverancier niet op achteruit gaan.*

4.3.1. De klant verstrekt het OBG tijdig alle gegevens, waar het OBG om heeft gevraagd c.q. anderszins heeft kenbaar gemaakt dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, voor het juist uitvoeren van de overeengekomen levering.

*Toelichting: Het OBG kan zijn werk alleen goed doen als het over alle informatie van de klant beschikt die daarvoor nodig is. Het kan gaan om gegevens waarnaar het OBG heeft gevraagd of waarvan de klant heel goed kan begrijpen dat deze nodig zijn.*

*Bijvoorbeeld: het in noodgevallen waarschuwen van contactpersonen kan alleen als het OBG*

## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

*daarvan de namen, adressen en telefoonnummers heeft.*

4.3.2. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst tot levering benodigde gegevens door de klant niet tijdig aan het OBG zijn verstrekt, heeft het OBG het recht de uitvoering van de overeengekomen levering op te schorten of volledig voor rekening van de klant uit te voeren c.q. te doen uitvoeren.

*Toelichting: Indien het OBG de benodigde informatie niet op tijd heeft kan het OBG niet worden verplicht om de afgesproken diensten te leveren. Indien door de ontbrekende informatie het recht op (gedeeltelijke) vergoeding door bijvoorbeeld de overheid is verspeeld of wordt beperkt dan komen alle c.q. de resterende kosten van dienstverlening voor rekening van de klant.*

4.3.3. De klant is onverminderd verplicht de kosten van de overeengekomen levering, alsmede de uit de vertraging als bedoeld in art. 4.3.2. voortvloeiende extra kosten of schaden, volgens de gebruikelijke tarieven aan het OBG te vergoeden.

*Toelichting: De klant blijft verplicht om hetgeen is overeengekomen te betalen en ook extra kosten, waaronder schadekosten, aan het OBG te vergoeden.*

4.4. Het OBG is niet aansprakelijk voor extra kosten of schaden bij de klant, van welke aard ook, die zijn ontstaan doordat de klant onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt, het OBG te goeder trouw is uitgegaan van tijdige beschikbaarheid van deze gegevens en op grond daarvan kosten heeft gemaakt, tenzij de onjuistheid, onvolledigheid of de niet-beschikbaarheid van de betreffende gegevens in redelijkheid bij het OBG bekend konden zijn.

*Toelichting: Als de klant verkeerde of te weinig informatie geeft is het OBG niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan bij de klant. Dit geldt ook als het OBG terecht in de veronderstelling was dat de informatie er op tijd en volledig zou zijn en daarop vertrouwend al kosten heeft gemaakt. Het OBG is wel aansprakelijk en kan zijn kosten niet bij de klant in rekening brengen als het redelijkerwijze had kunnen weten dat de benodigde informatie er niet op tijd zou zijn of niet klopte.*

4.5. Indien door het OBG of door het OBG ingeschakelde derden in het kader van de overeengekomen levering van diensten of producten werkzaamheden worden verricht in de woning van de klant of op een andere door de klant aangewezen en met het OBG, dan wel bedoelde derden, overeengekomen plaats, dan zorgt de klant voor toegang, alsmede voor de kosteloze beschikbaarheid van door de betreffende medewerkers in redelijkheid benodigde faciliteiten.

*Toelichting: De klant moet ervoor zorgen, wil het OBG zijn diensten aan hem kunnen (laten) leveren, dat medewerkers bij hem kunnen komen en kunnen gebruiken wat nodig is voor het afgesproken werk. Bijvoorbeeld: toegang tot de woning, gebruik schoonmaakmiddelen.*

4.6. De klant vrijwaart het OBG van eventuele aanspraken van niet door het OBG ingeschakelde organisaties of personen die in verband met de uitvoering van de overeengekomen levering van diensten en/of producten door of via het OBG, schade lijden.

*Toelichting: De klant zorgt ervoor dat het OBG niet aansprakelijk wordt gesteld door anderen wanneer deze schade leiden. Zij kunnen hun werk niet doen omdat het OBG zijn diensten levert. Voorbeeld: Het OBG is gevraagd in de woonkamer schilderijen op te hangen. Hierdoor kan de tapijtleverancier de vloerbedekking niet leggen, moet later terug komen en wil het OBG voor deze kosten een rekening sturen. De klant voorkomt dat dit gebeurt.*

# Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

## Artikel 5 Wijziging ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering

5.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst tot levering onvoorzien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de ADO, IDO of anderszins overeengekomen levering aanpassen en zal het OBG dit schriftelijk bevestigen.  
*Toelichting: Zonder dat daarmee vooraf rekening te houden was blijkt tijdens de levering van de afgesproken diensten, dat aanpassing hiervan nodig is om alles goed te laten verlopen. Het OBG en de klant spreken dit dan op tijd en in onderling overleg af en het OBG zal dit schriftelijk vastleggen en de klant hiervan een afschrift geven.*

5.2. Indien partijen afspreken dat de overeenkomst tot levering wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Het OBG zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.  
*Toelichting: Als veranderingen worden afgesproken en hierdoor duurt het langer voordat het werk klaar is, dan zal het OBG dit zo snel als mogelijk aan de klant laten weten.*

5.3. Indien de in art. 5.1. bedoelde en af te spreken wijziging of aanvulling financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal het OBG de klant vóór het afspreken van de wijziging of aanvulling informeren in hoeverre dit het geval is.  
*Toelichting: De klant heeft recht te weten wat een eventuele wijziging van afspraken voor hem tot gevolg heeft qua kosten en ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening voordat de wijziging daadwerkelijk wordt afgesproken en door hem wordt goed gevonden.*

5.4. Het OBG is gerechtigd eventuele meerkosten, zoals bedoeld in art. 5.3. in rekening te brengen bij de klant die deze kosten op de overeengekomen wijze aan het OBG zal voldoen.  
*Toelichting: De klant heeft deze eventuele extra kosten goed gevonden en betaalt deze op dezelfde manier als de andere kosten van de overeengekomen levering.*

5.5. In afwijking van art. 5.4. zal het OBG geen meerkosten in rekening brengen indien de oorzaak van wijziging of aanvulling het OBG kan worden aangerekend.  
*Toelichting: Het OBG heeft geen recht op vergoeding van extra kosten door de klant als de oorzaak daarvan voor verantwoordelijkheid van het OBG is.*

## Artikel 6 Tijdsduur overeenkomst tot levering en uitvoeringstermijn

6.1. De ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de afspraken en levering anders voortvloeit of partijen schriftelijk anders overeenkomen.  
*Toelichting: De overeenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij het logisch is dat het voor een kortere periode is of als dit schriftelijk is afgesproken.*

6.2. Is binnen de looptijd van de ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering voor de voltooiing van bepaalde daaruit voortkomende of samenhangende werkzaamheden tussen OBG en klant een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn.  
*Toelichting: Als het OBG er niet in slaagt de overeengekomen diensten binnen de afgesproken tijd te leveren, dan is verlenging mogelijk zodat het OBG zijn dienstverlening kan voltooien.*

6.3. Indien de klant door overschrijding van de in art. 6.2. bedoelde termijn schade lijdt dient hij het OBG daarover te informeren en schriftelijk in gebreke te stellen. Hierbij kan de klant zich terzijde laten staan door een dienstverleningsbemiddelaar van het OBG.  
*Toelichting: Indien de klant door de verlate levering schade lijdt dan moet hij dit het OBG schriftelijk laten weten. De dienstverleningsbemiddelaar kan hierbij helpen.*

# Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

## Artikel 7 Vergoeding en tarieven

7.1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering daarover vooraf een vaste vergoeding overeenkomen indien en voorzover geen (gedeeltelijke) vergoeding van kosten plaatsvindt op basis van CIZ-indicatie of andersoortige beoordeling, krachtens wettelijke regelingen zoals AWBZ, WMO of andere daartoe beschikbare regelingen waarvoor de klant in aanmerking komt en waarop hij een beroep heeft gedaan of zal doen mede op basis van de met het OBG overeengekomen levering.  
*Toelichting: In veel gevallen komt de klant in aanmerking voor vergoeding krachtens de AWBZ of andere regelingen en geldt voor hem een (inkomensafhankelijke) eigen bijdrage. Indien dit niet het geval is of maar voor een deel, dan kan met het OBG een vaste vergoeding worden afgesproken voor zijn werkzaamheden over een af te spreken periode of een vergoeding op basis van een uurtarief zoals dat gebruikelijk is in het OBG voor de gewerkte uren (zie ook art. 7.2.1 en art. 7.2.2.).*

7.2.1. Indien geen vaste vergoeding wordt overeengekomen of geen vergoeding mogelijk is krachtens de hiervoor in art. 7.1. bedoelde regelingen, dan wordt de vergoeding vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren.

7.2.2. De hiervoor in art. 7.2.1. bedoelde vergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van het OBG, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht en voor de duur van deze werkzaamheden.

7.2.3. Partijen kunnen een afwijkend uurtarief overeenkomen.

7.3. De tarieven en vergoedingen zijn exclusief eventueel verschuldigde BTW.

7.4. Het OBG is gerechtigd om ook nadat met de klant een vaste vergoeding of een afwijkend uurtarief is overeengekomen deze en/of het vaste tarief te verhogen op grond van:

- kostenstijgingen voortvloeiende uit maatregelen van de overheid of van instanties die wettelijke of daarmee samenhangende regelingen uitvoeren die van invloed zijn op de bedrijfsvoering van het OBG en die het OBG bij het overeenkomen van de vergoeding of het afwijkende tarief redelijkerwijze niet heeft kunnen voorzien;
- verhoogde afname door de klant van de eerder overeengekomen diensten en producten;
- en/of verhoogde tijdsbesteding door het OBG door na de overeengekomen levering gewijzigde wensen van de klant.

*Toelichting: Het OBG mag de afgesproken vergoeding verhogen met de kosten die het gevolg zijn van onvoorziene maatregelen van de overheid of van instanties die verplichte regelingen uitvoeren. Verhoging is ook toegestaan als de klant meer diensten afneemt dan was afgesproken. Voorts als het OBG meer tijd nodig heeft voor de dienstverlening omdat deze door andere wensen van de klant anders wordt dan was overeengekomen.*

7.5. Bovendien mag het OBG de met de klant overeengekomen vergoeding verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden blijkt dat het volume en/of de tijdsbesteding van de te verrichten werkzaamheden in zodanige mate meer blijken te zijn dan werd overeengekomen, zulks niet toerekenbaar aan het OBG, dat in redelijkheid niet van het OBG mag worden verlangd dat deze worden verricht tegen de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding.

*Toelichting: Verhoging door het OBG van de afgesproken vergoeding mag ook wanneer tijdens het werk blijkt dat het om veel meer gaat of er veel meer tijd nodig is dan was overeengekomen terwijl het OBG dit niet had kunnen voorzien. Van het OBG kan dan niet worden verlangd dat hiervoor de eerder afgesproken vergoeding blijft gelden.*

## **Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening**

7.6. Het OBG stelt de klant zo spoedig mogelijk in kennis van het voornemen tot verhoging van de vergoeding of het tarief.

7.7. Het OBG vermeldt daarbij zo nauwkeurig mogelijk de omvang van nieuwe vergoeding en de datum waarop deze zal ingaan.

### **Artikel 8 Betaling**

8.1.1. De klant betaalt de aan het OBG verschuldigde vergoeding op basis van de geleverde werkzaamheden binnen 14 dagen na factuurdatum, op door het OBG aan te geven wijze.

8.1.2. Bezwaren tegen de vergoeding schorten de verplichting tot betaling niet op.

8.2.1. Indien de klant in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen, dan is de klant van rechtswege in verzuim.

*Toelichting: Het OBG hoeft de klant niet extra aan te manen, de klant blijft wel verplicht om te betalen.*

8.2.2. De klant is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is. In welk geval de wettelijke rente geldt.

8.2.3. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

8.3. Bij overlijden van de klant en in geval van zijn faillissement, liquidatie, beslag of surséance van betaling zijn de vorderingen van het OBG op de klant onmiddellijk opeisbaar.

8.4.1. Het OBG heeft het recht de door de klant gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te brengen op zijn kosten, vervolgens op de opengevallen rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente.

8.4.2. Het OBG kan, zonder daardoor in verzuim te komen, betaling weigeren, indien de klant een andere volgorde voor de toerekening aanwijst dan vermeld is in art. 8.4.1.

8.4.3. Het OBG kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

### **Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud**

9.1. Alle door het OBG aan de klant geleverde zaken of goederen, waarvan het OBG kan aantonen dat deze het eigendom zijn van het OBG en waarvoor de klant een bewijs van ontvangst en daarmee bevestiging van OBG-eigendom heeft getekend, blijven eigendom van het OBG totdat de klant alle verplichtingen en ook de daarna ontstane verplichtingen is nagekomen uit alle met het OBG aangegane overeenkomsten tot levering.

*Toelichting: Het OBG blijft eigenaar van alle spullen die aan de klant zijn geleverd (bijvoorbeeld bij plaatsing van beugels en handgrepen e.d. in de woning) tot het moment dat de klant aan al zijn verplichtingen heeft voldaan op grond van de overeenkomst.*

9.2. De klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken of goederen te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

*Toelichting: Goederen die (nog) eigendom zijn van het OBG mag de klant niet verkopen, verhuren, uitlenen of op een andere wijze afstaan.*



## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

9.3. Indien derden of anderen beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken of goederen, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de klant verplicht dit, zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden, aan het OBG te melden.  
*Toelichting: Wanneer door anderen aanspraak wordt gemaakt op goederen die (nog) eigendom zijn van het OBG, dan moet de klant dit zo vlug mogelijk aan het OBG melden.*

9.4. De klant verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken of goederen te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.  
*Toelichting: De klant is verplicht om spullen die (nog) eigendom zijn van het OBG te verzekeren en op verzoek de polis daarvan te laten inzien.*

9.5. Voor het geval dat het OBG zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de klant door acceptatie van de levering aan hem van deze zaken of goederen tevens onvoorwaardelijke een onherroepelijke toestemming aan het OBG of door deze aan te wijzen derden of anderen om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van het OBG zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.  
*Toelichting: Door het accepteren van de goederen die (nog) eigendom zijn van het OBG heeft de klant ermee ingestemd dat het OBG het recht heeft overal te komen waar deze goederen zijn om deze desgewenst terug te (laten) halen.*

### **Artikel 10**                    **Incassokosten**

10.1.1. Is de klant in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.

*Toelichting: Als de klant zijn verplichtingen niet nakomt dan komen alle kosten die gemaakt moeten worden opdat hij zijn verplichtingen wel zal (gaan) nakomen voor zijn rekening.*

10.1.2. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00 (prijspeil 2005; tarief wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van het inflatiecorrectiepercentage).

10.2. Indien het OBG hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

10.3. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de klant.

10.4. De klant is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

### **Artikel 11**                    **Onderzoek, reclames**

11.1.1. Klachten over door of via het OBG verrichte werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering dienen door de klant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 dagen na afloop of voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan het OBG. Hierbij kan de klant zich terzijde laten staan door een van de dienstverleningsbemiddelaars van het OBG.

*Toelichting: Indien een klant klachten heeft over door het OBG geleverde werk, dan is het zaak dat dit per direct wordt doorgegeven. Dit moet schriftelijk en binnen 10 dagen*

## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

*gebeuren. Bijvoorbeeld: Drie dagen na plaatsing door het OBG van een douchezitje blijkt een bevestigingsbout los te zitten. Zodra de klant dit merkt geeft hij dit door. Komt dit er niet van dan heeft hij nog 6 dagen om dit schriftelijk te doen. Schriftelijk is ook met een meldings- of opdrachtbon die bij het Informatiepunt van het OBG op verzoek van de klant wordt uitgeschreven. Het is wenselijk dat de klant hiervan een kopie vraagt. Bij een ernstige klacht is schriftelijke melding in een eigen brief uiteraard beter. In plaats van het voorbeeld kan het ook gaan om een klacht over persoonlijke verzorging, bejegening etc. Desgewenst kan een van de dienstverleningsbemiddelaars van het OBG de klant hierbij helpen.*

11.1.2. De klacht of ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat het OBG adequaat kan reageren.

11.2. Indien een klacht gegrond is, zal het OBG de werkzaamheden alsnog verrichten of doen verrichten, zoals overeengekomen, tenzij de klant dit niet meer zinvol acht en er van af ziet. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal het OBG slechts aansprakelijk zijn overeenkomstig artikel 15.

11.4.1. De klant is vrij om voor de behandeling van een klacht over het OBG een beroep te doen op de onafhankelijke Klachtencommissie die door het OBG is ingesteld overeenkomstig de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

11.4.2. Het Reglement Klachtrecht Cliënten Oud Burgeren Gasthuis is van toepassing.

11.4.3. De klant kan gebruik maken van de diensten van de Vertrouwenspersoon.

11.4.4. Het Reglement Vertrouwenspersoon OBG is van toepassing.

11.4.5. De klant kan ter behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de klanten van het OBG de Cliëntenraad van het OBG informeren. Deze is ingesteld krachtens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

11.4.6. Het Reglement van de Cliëntenraad en de Samenwerkingsovereenkomst tussen Cliëntenraad en OBG zijn van toepassing.

### **Artikel 12 Opzegging**

12.1.1. De ADO die van toepassing is in de woongebouwen De Weijer, De Winseling en De Provenier is tussen de daar wonende klant en het OBG wederzijds niet opzegbaar noch ontbindbaar doch eindigt alleen wanneer de huurovereenkomst eindigt of de klant niet langer eigenaar-bewoner is. *Toelichting: Instandhouding van de ADO is noodzakelijk omdat met de vergoeding die de klant daarvoor betaalt de mede daarmee opgezette c.q. georganiseerde collectieve diensten voor de klant beschikbaar worden gehouden.*

12.1.2. Ook indien de klant geen gebruik wenst te maken van diensten van het OBG zoals omschreven in de ADO blijft hij verplicht de volledige ADO-vergoeding te betalen.

12.2.1. De IDO tussen OBG en klant is te allen tijde schriftelijk opzegbaar door OBG en klant met in achtneming van een opzegtermijn van tenminste één maand, tenzij in de IDO anders is overeengekomen.

12.2.2. De IDO kan onmiddellijk worden opgezegd c.q. beëindigd indien de klant de daarin overeengekomen diensten niet meer nodig heeft. De art. 12.3.2. en 12.3.5. zijn van toepassing.

## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

*Toelichting: Het verschil tussen art. 12.2.1. en 12.2.2. zit in het aspect 'nodig'. Indien de klant de afgesproken dienstverlening niet meer nodig heeft; bijvoorbeeld door opname in het ziekenhuis of zelfs overlijden, dan is een opzegtermijn vrijwel niet mogelijk. Anders is dit bij wisseling van dienstverlener; de klant heeft dan nog wel de betreffende dienstverlening nodig, maar wenst daarvoor met een andere dienstverlener afspraken te maken.*

12.3.1. Iedere andere overeenkomst tot levering tussen OBG en klant is opzegbaar tenzij over niet-opzegbaarheid tussen OBG en klant afwijkende afspraken zijn gemaakt die schriftelijk zijn vastgelegd.

12.3.2. Indien de klant een overeenkomst tot levering niet opzegt overeenkomstig het in dit artikel bepaalde, de overeengekomen levering niet meer nodig heeft, zoals bedoeld in art.

12.3.3. of anderszins afziet c.q. geen gebruik meer maakt van de overeengekomen levering van diensten en producten van of via het OBG, dan heeft het OBG vanaf dat moment recht op vergoeding van zijn, met de overeenkomst tot levering verbonden, doorlopende kosten tot een maximum van 4 weken.

12.3.4. De verplichtingen krachtens de ADO vormen op deze termijn een uitzondering; deze verplichtingen van de klant blijven onverkort van toepassing en eindigen pas zoals omschreven in art. 12.1.1. Art. 12.1.2. is eveneens van toepassing.

12.3.5. Het OBG heeft geen recht op vergoeding zoals bedoeld in art. 12.3.2. indien:  
a. de opzegging, het afzien of geen gebruik maken door de klant het gevolg is van feiten of omstandigheden die aan het OBG zijn toe te rekenen;  
b. de klant de overeengekomen levering van het OBG krachtens de AWBZ (doch niet op basis van een PGB) kreeg vergoed en hij aansluitend dienstverlening gaat afnemen bij een aanbieder waarbij de dienstverlening eveneens krachtens de AWBZ (doch niet op basis van een PGB) wordt vergoed.

*Toelichting: Voorbeeld: Op grond van CAO-verplichtingen moet het OBG ingepland personeel betalen ook al vervalt de reden voor deze inplanning; het werk bij een klant die deze werkzaamheden niet meer afneemt. Deze doorlopende kosten worden nog maximaal 4 weken bij de klant in rekening gebracht. Indien sprake is van AWBZ-vergoeding betekent dit dat de klant nog maximaal 4 weken zijn eigen bijdrage blijft betalen. Indien de klant echter naar een andere AWBZ-aanbieder gaat zal hij daar opnieuw een AWBZ-bijdrage moeten betalen. Een dubbele AWBZ-bijdrage (tegelijk voor 2 aanbieders) is niet mogelijk omdat deze het gevolg zou zijn van een dubbele declaratie (tegelijk door 2 aanbieders) hetgeen niet is toegestaan.*

12.3.6. Bij overlijden van de klant of onvoorziene opname in ziekenhuis brengt het OBG geen kosten in rekening anders dan de kosten die voortvloeien uit een eventueel bestaande ADO met de klant. Eventuele vorderingen van het OBG op de klant blijven van kracht. De art. 8.3., 12.1.1. en 12.1.2. zijn onverkort van toepassing.

12.3.7. Voorts is de klant gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.

12.3.8. De voorlopige of gedeeltelijke resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden worden dan ook onder voorbehoud ter beschikking gesteld aan de klant.

12.4.1. Indien een overeenkomst tot levering door het OBG overeenkomstig het in dit artikel bepaalde wordt opgezegd, is het OBG verplicht om in overleg met de klant te zorgen

## **Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening**

voor overdracht van nog niet verrichte werkzaamheden aan door de klant aan te wijzen personen of organisaties.

## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

*Toelichting: Bij opzegging door het OBG heeft het OBG de plicht de belangen van de klant in overeenstemming met zijn wensen goed over te dragen aan een andere aanbieder zonder dat hieraan voor de klant kosten zijn verbonden.*

12.4.2. Wanneer van een overeengekomen levering door de klant geen gebruik wordt gemaakt en de klant vraagt het OBG te zorgen voor overdracht van nog niet verrichte werkzaamheden aan door de klant aan te wijzen personen of organisaties dan, heeft het OBG recht op vergoeding door de klant van de kosten die aan deze overdracht zijn verbonden, tenzij het niet gebruik maken van de overeengekomen levering door de klant het gevolg is van feiten of omstandigheden die het OBG zijn toe te rekenen.

*Toelichting: Indien niet het OBG doch de klant de oorzaak is van de beëindiging, dan heeft het OBG bij overdracht recht op vergoeding van de kosten daarvan.*

### **Artikel 13 Opschorting, staking en ontbinding**

13.1. Het OBG is bevoegd de nakoming van zijn verplichtingen krachtens ADO, IDO of op grond van andere overeenkomst tot levering aan de klant op te schorten, daaruit voortvloeiende leveringen te staken en/of de desbetreffende overeenkomst, met uitzondering van de ADO, te (doen) ontbinden, indien:

- De klant tien dagen na schriftelijke en aangetekende aanmaning daartoe door het OBG zijn verplichtingen uit ADO, IDO of andere overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- Het OBG na het aangaan van zijn verplichtingen omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet zal nakomen en de klant het OBG niet binnen tien dagen na schriftelijke en aangetekende aanmaning daartoe aannemelijk kan maken dat hij dit wel zal doen;
- De klant bij het aangaan van de ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn daarbij aangegane verplichtingen en deze zekerheidstelling tien dagen na schriftelijke en aangetekende aanmaning daartoe door het OBG uitblijft of onvoldoende is.

Indien er goede grond bestaat te vrezen dat de klant zijn verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is het OBG opschorting en staking van levering bovendien slechts toegestaan voor zover de tekortkoming deze rechtvaardigt.

*Toelichting: Indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt of het risico hierop is groot, dan behoeft het OBG zich ook niet aan zijn verplichtingen te houden doch het moet de klant wel eerst schriftelijk en aangetekend aanmanen en het resultaat daarvan gedurende tien dagen afwachten. Eventuele opschorting van dienstverlening door het OBG moet wel in verhouding staan tot de nalatigheid door de klant.*

13.2.1. Het OBG is bevoegd de IDO of andere overeenkomst tot levering aan de klant, met uitzondering van de ADO, te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst tot levering onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeengekomen levering in redelijkheid niet kan worden verwacht.

*Toelichting: Voorbeelden van de bedoelde omstandigheden zijn: indien de klant zich regelmatig agressief gedraagt, zich herhaaldelijk uitlaat op een bedreigende wijze of opmerkingen, dan wel handelingen bezigt van seksuele aard jegens medewerkers van het OBG of psychotisch gedrag vertoont.*

13.2.2. Het OBG is gerechtigd tot beëindiging van de overeenkomst tot levering als bedoeld in art. 13.2.1. nadat de klant door het OBG vijf dagen tevoren schriftelijk en aangetekend in kennis is gesteld van dit voornemen en wanneer het aan de klant c.q. aan daartoe bevoegden een dossier kan overleggen waarin verklaringen van betrokkenen zijn opgenomen op

## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

grond waarvan het OBG zich tot beëindiging van levering genoodzaakt ziet.

13.2.3. Het OBG zal er alsdan alles aan doen wat in zijn macht ligt om voor de klant, indien hij dat wenst, alternatieve dienstverlening te regelen en tot dat moment de overeengekomen levering aan de klant, zoveel als mogelijk is, voort te zetten. Indien de klant deze alternatieve, met de overeengekomen levering van het OBG vergelijkbare dienstverlening afwijst is het OBG eveneens gerechtigd de met de klant overeengekomen levering te beëindigen.

13.2.4. Indien de klant zich met het voornemen van het OBG tot ontbinding of wijziging van de overeenkomst tot levering niet kan verenigen kan hij, overeenkomstig het bepaalde in art. 11.4.1., daarover een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het OBG.

Gedurende de behandeling van deze klacht door de Klachtencommissie is het OBG gehouden de overeengekomen dienstverlening voort te zetten tenzij de klant vraagt om gehele of gedeeltelijke opschorting of beëindiging daarvan. De klant kan zich hierbij terzijde laten staan door een van de dienstverleningsbemiddelaars van het OBG.

*Toelichting: Met deze hardheidsclausule kan door het OBG in zeer bijzondere omstandigheden de dienstverlening worden beëindigd of gewijzigd. Als de klant dit echter niet wil, dan moet het OBG eerst de uitspraak van de Klachtencommissie afwachten.*

13.3. Indien tot ontbinding wordt overgegaan zijn de vorderingen van het OBG op de klant onmiddellijk opeisbaar.

13.4. Indien het OBG de nakoming van zijn verplichtingen overeenkomstig het bepaalde in dit artikel opschort, behoudt hij zijn aanspraken, in bijzonder op betaling, uit de wet, uit ADO, IDO of op grond van andere overeenkomst tot levering met de klant.

13.5. Het OBG behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 14** Teruggave ter beschikking gestelde zaken of goederen

14.1. Indien het OBG aan de klant, bij de uitvoering van ADO, IDO of andere overeenkomst tot levering, zaken of goederen ter beschikking heeft gesteld, is de klant gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig, te retourneren. Wanneer de klant deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

14.2. Indien de klant, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft te voldoen aan de in art.14.1. genoemde verplichting, heeft het OBG het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op de klant te verhalen.

### **Artikel 15** Aansprakelijkheid

15.1. Het OBG sluit iedere aansprakelijkheid uit voorzover die niet valt onder de dekking van zijn verzekering. Indien het OBG aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in art. 15 is geregeld.

*Toelichting: Alleen voor schadekwesities waarvoor het OBG een verzekering heeft kan het OBG eventueel aansprakelijkheid aanvaarden doch dan onder de voorwaarden die hierna worden genoemd.*

## **Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening**

15.2. Indien het OBG aansprakelijk is voor directe schade, dan is die schade te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van het OBG in voorkomend geval te verstrekken uitkering verhoogd met een eventueel eigen risicobedrag van het OBG.

15.3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in relatie staat tot de overeengekomen levering;
- b. De eventuele en redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van het OBG aan de in ADO, IDO of anderszins overeengekomen levering te laten beantwoorden, indien en voorzover het OBG niet alsnog zelf in staat is tot aanvulling of herstel en voorzover de gebrekkige prestatie aan het OBG toegerekend kan worden;
- c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.

*Toelichting: Het OBG wil ontstane schade of een gebrekkige prestatie eerst zelf pogen te herstellen voordat daarvoor een ander wordt ingeschakeld. Vanzelfsprekend kan dit alleen op basis van vertrouwen bij de klant. Indien de klant daarin echter geen vertrouwen mocht stellen, dan zal het OBG zodra de hoogte van de directe schade is bepaald deze ten spoedigste aan de klant vergoeden.*

15.4. Het OBG is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van het OBG of zijn ondergeschikten.

### **Artikel 16 Risico-overgang**

16.1. Het risico van verlies of beschadiging van zaken of goederen die voorwerp of onderdeel zijn van de overeenkomst tot levering, gaat over op de klant op het moment waarop deze aan de klant juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van de klant of van door de klant aan te wijzen personen worden gebracht.

*Toelichting: Het bedoelde risico komt voor de klant zodra hij de beschikking krijgt over de betreffende spullen.*

### **Artikel 17 Overmacht**

17.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

17.2. Onder overmacht wordt in deze AVVD verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende onvoorziene oorzaken, waarop het OBG geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor het OBG niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het OBG worden niet daaronder begrepen.

17.3. Het OBG heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat het OBG zijn verplichtingen had moeten nakomen.

17.4.1. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeengekomen levering opschorten.

## Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

17.4.2. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst tot levering te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

17.5. Voor zoveel het OBG ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is het OBG gerechtigd om het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst. *Toelichting: Het OBG heeft recht op vergoeding van de klant van datgene wat reeds is geleverd of nog geleverd zal worden en wat op zich ook van waarde is ook al kan de overeengekomen levering niet helemaal tot stand komen. Bijvoorbeeld: de klant is met het OBG overeengekomen dat in zijn woning een aantal aanpassingen worden doorgevoerd. Inmiddels is het verhoogde toilet geplaatst, de muursteunen worden nog aangebracht, doch het douchezitje en thermostaatkraan niet. Omdat het toilet zoals bedoeld op zichzelf nu goed door de klant kan worden gebruikt mag het OBG de kosten van deze aanpassingen declareren.*

### **Artikel 18**                      **Geheimhouding**

18.1.1. Het OBG is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van de klant die in het kader van de overeenkomst tot levering met de klant over hem is verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de klant is medegedeeld, dit voortvloeit uit de aard van de informatie of als de vertrouwelijkheid redelijkerwijze kan worden vermoed.

18.1.2. De klant heeft recht op inzage van alle gegevens die door het OBG over hem worden bewaard, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, verwijdering en vernietiging daarvan zodra hij daarom vraagt.

18.1.3. Binnen de looptijd van de overeenkomst tot levering en na voltooiing c.q. beëindiging daarvan worden alle persoonlijke gegevens van de klant door het OBG overeenkomstig de daartoe bestaande wettelijke voorschriften bewaard, vernietigd of op verzoek van de klant aan hem overgedragen. De artikelen 4.2. tot en met 4.4. zijn onverkort van toepassing.

18.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, het OBG gehouden is vertrouwelijke informatie van de klant aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en het OBG zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan, recht van verschoning, dan is het OBG niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling aan de klant en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst tot levering op grond van enige schade, die hierdoor is ontstaan.

*Toelichting: De vertrouwelijkheid kan worden opgeheven als dit wettelijk is of wordt verplicht; bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak. De vertrouwelijkheid blijft echter bestaan als in de betreffende kwestie de wet dit toestaat of een rechter dit bepaalt. Als het OBG wettelijk wordt gedwongen tot opheffing van de vertrouwelijkheid van informatie dan is dit geen reden voor schadevergoeding aan de klant en ook niet voor ontbinding van de overeenkomst door de klant.*



# Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening

## Artikel 19                    Geschillen

19.1. Indien de klant een geschil met het OBG wil voorleggen aan de rechter dan dient dit te gebeuren bij de Rechtbank in Arnhem.

19.2. De klant en/of het OBG zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen hun geschil onderling op te lossen. Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector kan de klant een beroep doen op de onafhankelijke Klachtencommissie van het OBG.

## Artikel 20                    Toepasselijk recht

20.1. Op elke overeenkomst tussen OBG en klant is het Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 21                    Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

21.1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel Gelderland in Arnhem.

21.2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze AVVD, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

21.3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de AVVD c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de ADO, IDO of anderszins overeengekomen levering, tenzij de klant schriftelijk heeft ingestemd met een latere, aan hem voorgelegde gewijzigde versie van de AVVD c.q. met een schriftelijk aanhangsel met daarin de wijzigingen ten opzichte van de bepalingen in de voorheen voor hem geldende AVVD.

21.4. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening (AVVD) alsmede desgewenst een van alle daarin genoemde documenten zijn voor de klant gratis beschikbaar bij het Informatiepunt, de dienstverleningsbemiddelaar, of via de website van het OBG. Zij kunnen tegen kostenvergoeding eveneens worden toegezonden.

De Cliëntenraad van het Oud Burgeren Gasthuis heeft in zijn openbare vergadering van 14 september 2004 met deze AVVD ingestemd.

Deze AVVD zijn door het College van Regenten van het Oud Burgeren Gasthuis te Nijmegen vastgesteld op 20 april 2005.

J.L.H. Looijen  
(Regent-Voorzitter)

J.A.M.P. Keijser  
(Secretaris-Rentmeester)

G.J. Verhulst  
(Directeur)

.....

.....

.....

### Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze AVVD mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het OBG voor eigen gebruik, anders dan als klant van het OBG, worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enig vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier.