



Algemene voorwaarden ZorgRondom

1. Aanbieder en begrippen

Van Zoest Service is de contractpartij voor ZorgRondom, gevestigd aan De Ruyterstraat 37, 6712 DR Ede (geen bezoekadres), KvK 68830858, btw-nummer NL002433723B39. Contact: sales@mijnzorgrondom.nl, support@mijnzorgrondom.nl en +31 (0)85 060 6740. ZorgRondom is de online dienst voor één zorgvrager per portaal. De klant neemt de dienst af; gebruikers krijgen toegang namens de klant. Een consument is een natuurlijke persoon die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit handelt. ZorgRondom Connect biedt verzorgers kosteloos een persoonlijk overzicht van hun eigen rooster en uren uit afzonderlijk gekoppelde klantportalen. De reikwijdte en toegang zijn nader beschreven in de SaaS-overeenkomst.

2. Toepasselijkheid en rangorde

Deze voorwaarden gelden als ze vóór het sluiten van de overeenkomst beschikbaar zijn gesteld en zijn overeengekomen. De klant kan ze downloaden en bewaren. Dwingend recht gaat altijd voor. Bij tegenstrijdigheid geldt voor verwerking en beveiliging de verwerkersovereenkomst met de beveiligingsbijlage; voor overige onderwerpen gelden achtereenvolgens de individueel overeengekomen afspraken, de SaaS-overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Van consumentenrechten kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken. De privacyverklaring geeft informatie en is geen toestemming voor gegevensverwerking. De beveiligingsbijlage in de SaaS- en verwerkersovereenkomst heeft versiedatum 17 oktober 2026 en maakt deel uit van de overeengekomen dienstverlening. De privacyverklaring is een afzonderlijk informatiedocument en heeft geen contractuele rangorde.

3. Bestelling en bevestiging

Vóór de bestelling ontvangt de klant informatie over het pakket, de totale prijs, betaling, startdatum, looptijd, verlenging en opzegging. De overeenkomst ontstaat wanneer Van Zoest Service de bestelling per e-mail accepteert. De bevestiging bevat de gemaakte afspraken en de overeengekomen versies van de documenten in een vorm die de klant kan bewaren. Een aanvraag voor maatwerk is pas bindend na aanvaarding van een concrete offerte. Een ongeschikt of bezet subdomein wordt vóór acceptatie besproken. Bij weigering wordt een reeds ontvangen vooruitbetaling terugbetaald.

4. Prijs en betaling

Voor consumenten wordt de volledige prijs inclusief btw en alle verplichte kosten vermeld. Voor zakelijke klanten mag een prijs exclusief btw worden vermeld als dat duidelijk is aangegeven. De betaalfrequentie en de initiële looptijd zijn afzonderlijke keuzes; jaarlijkse betaling betekent alleen een jaarcontract als dat vooraf uitdrukkelijk is afgesproken. Zonder andere afspraak geldt een betaaltermijn van 14 dagen na factuurdatum. Meerwerk wordt alleen na akkoord op werkzaamheden en prijs uitgevoerd.



5. Betalingsachterstand

Bij achterstand krijgt de klant een schriftelijke herinnering en een redelijke hersteltermijn. Incassokosten voor consumenten worden uitsluitend berekend na de wettelijk vereiste kosteloze veertiendagenbrief en volgens de wettelijke grenzen. Wettelijke rente wordt alleen berekend wanneer de wettelijke voorwaarden zijn vervuld. Een betwiste factuur wordt onderzocht. Opschorting volgt de waarborgen van artikel 11.

Algemene voorwaarden

6. Bedenktijd voor consumenten

Een consument kan een op afstand gesloten overeenkomst binnen 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten zonder reden herroepen. Een duidelijke verklaring aan support@mijnzorgrondom.nl of per post volstaat; gebruik van het modelformulier is niet verplicht. De online herroepingsfunctie biedt een aanvullende route tijdens de gehele toepasselijke bedenktijd. Een digitaal herroepingsbericht wordt onmiddellijk bevestigd op een duurzame gegevensdrager. Bij ontbrekende wettelijke informatie geldt de wettelijk verlengde bedenktijd. De wettelijke regeling voor een einddatum in een weekend of op een feestdag blijft van toepassing.

7. Start tijdens bedenktijd en terugbetaling

Voor starten tijdens de bedenktijd vraagt Van Zoest Service vooraf een afzonderlijk uitdrukkelijk verzoek van de consument en legt dit vast in de bevestiging. Alleen wanneer de vereiste informatie en dit verzoek zijn gegeven, is bij herroeping een evenredig bedrag verschuldigd voor daadwerkelijk geleverde diensten. Het activeren van een doorlopend SaaS-abonnement laat de bedenktijd niet vervallen. Zonder een geldig verzoek wordt pas na de bedenktijd gestart. Terugbetaling volgt uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping, met hetzelfde betaalmiddel, tenzij kosteloos een ander middel wordt overeengekomen.

8. Looptijd, verlenging en opzegging

De bevestiging vermeldt de overeengekomen startdatum en initiële looptijd. Zonder uitdrukkelijk overeengekomen initiële looptijd geldt een abonnement voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand. Een vast abonnement eindigt na de initiële looptijd, tenzij automatische verlenging vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Verlenging geschiedt voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand. De klant kan vóór het einde van de initiële looptijd opzeggen tegen die einddatum, zonder extra opzegvenster. Opzeggen kan per e-mail aan support@mijnzorgrondom.nl en, indien beschikbaar, in het portaal. Van Zoest Service bevestigt ontvangst en einddatum. Vooruitbetaalde bedragen voor de periode na de geldige einddatum worden naar rato terugbetaald. Jaarlijkse vooruitbetaling verlengt de wettelijke opzegtermijn na de initiële looptijd niet. Het sluiten van een klantaccount is te onderscheiden van herroeping: bij gewone accountsluiting wordt een lopend abonnement opgezegd tegen de geldige einddatum; het wettelijke herroepingsrecht en andere wettelijke beëindigingsrechten blijven bestaan.



9. Kwaliteit, herstel en klachten

De dienst moet voldoen aan de overeengekomen eigenschappen en, bij consumenten, aan de wettelijke eisen voor digitale diensten. Benodigde beveiligings- en andere updates worden gedurende de overeengekomen levering verstrekt. De klant meldt gebreken via support. Van Zoest Service onderzoekt en herstelt een toerekenbaar gebrek binnen redelijke tijd, zonder kosten en zonder ernstige overlast. Als herstel niet mogelijk is of niet tijdig gebeurt, behoudt de consument zijn wettelijke rechten, waaronder prijsvermindering en ontbinding. Klachten krijgen binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie of een gemotiveerde voortgangsmelding.

10. Gebruik en rechten

Gebruikers gebruiken persoonlijke accounts en delen geen inlogmiddelen. De klant beheert bevoegdheden en trekt vervallen toegang tijdig in. Onrechtmatige inhoud, onbevoegde toegang en verstoring van de dienst zijn verboden. De klant krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht gedurende het abonnement. Rechten op software blijven bij Van Zoest Service of licentiegevers. Rechten op klantinhoud blijven bij de rechthebbenden. Wettelijke uitzonderingen voor onderzoek, interoperabiliteit en gebruik van software blijven gelden.

Algemene voorwaarden

11. Opschorting en ontbinding

Opschorting wordt beperkt tot wat nodig en evenredig is. Behalve bij onmiddellijk gevaar voor gegevens of systemen krijgt de klant vooraf een gemotiveerde waarschuwing en redelijke hersteltermijn. Noodmaatregelen worden zo snel mogelijk toegelicht; toegang wordt hersteld zodra het risico is weggenomen. Rekening wordt gehouden met zorgcontinuïteit en veilige toegang tot noodzakelijke gegevens. Beëindiging wegens een tekortkoming volgt na een redelijke herstelmogelijkheid, behalve als herstel onmogelijk is of de wet onmiddellijke ontbinding toestaat. Een betalingsgeschil heft verplichtingen tot beveiliging en wettelijke gegevensteruggave niet op.

12. Wijzigingen van dienst, prijs en voorwaarden

Wijzigingen zijn alleen mogelijk op concrete gronden: veranderde wetgeving, noodzakelijke beveiliging, technische ontwikkelingen of aantoonbaar gewijzigde leveringskosten. De klant ontvangt de reden, inhoud, ingangsdatum en gevolgen minimaal 30 dagen vooraf per e-mail. Een prijsverhoging geldt niet tijdens een vaste initiële looptijd zonder afzonderlijke instemming, behalve voor wettelijk verplichte belastingwijzigingen. Bij een nadelige wezenlijke wijziging kan de klant kosteloos beëindigen vóór de ingangsdatum. Een spoedeisende beveiligingsmaatregel kan eerder ingaan, met onmiddellijke toelichting. Voor consumenten blijven ook de wettelijke voorwaarden en beëindigingsrechten bij wijzigingen van digitale diensten gelden. Voor wijzigingen van een digitale dienst die verder gaan dan nodig om aan de overeenkomst te blijven voldoen, gelden voor consumenten bovendien artikel 7:50a BW en de daarin genoemde voorwaarden: een geldige contractuele reden, geen extra kosten en duidelijke informatie. Bij een meer dan geringe negatieve invloed op toegang of gebruik ontvangt de consument tijdig informatie op een duurzame gegevensdrager en kan hij kosteloos ontbinden binnen 30 dagen na ontvangst daarvan, of na de wijziging als die later plaatsvindt. Dit geldt niet wanneer de dienst zonder extra kosten ongewijzigd en conform de overeenkomst beschikbaar blijft. Voortgezet gebruik geldt niet automatisch als instemming met iedere wijziging.



13. Overmacht

Overmacht bestaat alleen voor zover een tekortkoming volgens de wet niet kan worden toegerekend. Een cyberaanval, ziekte of storing bij een leverancier is niet automatisch overmacht. Van Zoest Service informeert de klant, beperkt gevolgen en voert het continuïteitsplan uit. Bij een wezenlijke onderbreking die langer dan 30 dagen duurt, kan iedere partij het getroffen deel beëindigen; vooruitbetalingen voor niet-geleverde diensten worden terugbetaald. Dwingende rechten op eerdere beëindiging blijven bestaan.

14. Aansprakelijkheid

Voor consumenten geldt de wettelijke aansprakelijkheidsregeling; de onderstaande zakelijke beperking geldt niet voor hen. Voor zakelijke klanten is aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkomingen beperkt tot directe schade en per samenhangende gebeurtenis tot de overeengekomen abonnementskosten over twaalf maanden, met een minimum van EUR 1.000. Redelijke kosten van gegevensherstel, onderzoek en beperking van een toerekenbaar incident gelden als directe schade. Gederfde winst en gemiste besparingen zijn uitgesloten voor zover rechtens toegestaan. Beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, overlijden of letsel, of wanneer dwingend recht zich ertegen verzet. Rechten van betrokkenen onder artikel 82 AVG en bevoegdheden van toezichthouders worden niet beperkt. Partijen beperken schade redelijkerwijs en melden deze tijdig, zonder wettelijke rechten te laten vervallen.

15. Einde, vertrouwelijkheid en geschillen

Export en verwijdering volgen de SaaS- en verwerkersafspraken. Geheimhouding en beveiliging blijven gelden zolang gegevens worden bewaard. Nederlands recht is van toepassing; de bevoegde rechter volgt uit de wet. Dwingende bescherming van een consument in zijn woonland blijft gelden. Partijen proberen eerst in overleg een oplossing te vinden, zonder toegang tot de rechter te beperken. Reguliere support tijdens de overeengekomen kantooruren is inbegrepen; extra ondersteuning buiten die uren volgt de servicebijlage. Wettelijk verplichte incidentmeldingen worden niet afhankelijk gemaakt van kantooruren of betaling van een toeslag.

Service- en bewaartermijnafspraken

1. Inbegrepen dienstverlening en bereikbaarheid

Reguliere support en incidentbereikbaarheid tijdens de overeengekomen kantooruren zijn inbegrepen in het abonnement. Algemene contactgegevens: support@mijnzorgrondom.nl en +31 (0)85 060 6740; aanvragen: sales@mijnzorgrondom.nl. De precieze kantoordagen, tijden en feestdagenregeling worden in de orderbevestiging vastgelegd. Er wordt geen automatisch 24/7-supportabonnement aangenomen.



2. Buiten kantooruren

De ICT Ede-storingsdienst is bereikbaar via +31 (0)85 060 6741. De op <https://www.ictede.com/247.html> vermelde tarieven, gecontroleerd op 9 oktober 2026, zijn: hulp op afstand EUR 65 per uur plus EUR 30 starttarief, exclusief btw; hulp op locatie EUR 125 per uur plus EUR 60 voorrijkosten, exclusief btw. Bij 21% btw zijn consumentenprijzen respectievelijk EUR 78,65 en EUR 36,30, en EUR 151,25 en EUR 72,60. Vóór betaald werk worden toepasselijke prijs, berekeningswijze en eventuele extra kosten bevestigd. De websiteverwijzing geeft geen onbeperkt recht op tariefwijziging van een reeds aanvaarde opdracht.

3. Incidentmeldingen en kosten

Meldingen via de afgesproken incidentkanalen kunnen ook buiten kantooruren worden gedaan. De overeengekomen en wettelijke meld- en beveiligingsplichten worden niet uitgesteld tot kantooruren. Noodzakelijke melding en herstel van een toerekenbaar gebrek vallen onder de eigen verplichtingen van Van Zoest Service. Kosten voor aanvullende hulp aan klantapparaten of andere niet-inbegrepen werkzaamheden vereisen voorafgaande instemming. Persoonsgegevens worden niet gedeeld via ongeschikte of onnodig brede communicatiekanalen.

4. Bewaarbeleid en wettelijke termijnen

Voor persoonsgegevens bestaat geen algemeen wettelijk maximum. Iedere categorie krijgt een doel, grondslag en noodzakelijke termijn. Fiscale basisadministratie: in beginsel zeven jaar vanaf het moment waarop de gegevens hun actualiteitswaarde verliezen; bijzondere wettelijke regelingen kunnen tien jaar vereisen. WGBO-medische dossiers: in beginsel minimaal twintig jaar vanaf de laatste wijziging, soms langer. Deze categorieën worden afzonderlijk gehouden van herstelkopieën, gewone supportberichten en technische logs. Zorglogging volgt de toepasselijke wetgeving en NEN 7513; de precieze termijn wordt voor de zorgcontext vastgesteld.

5. Contractuele verwijderingsgrenzen

Na einde: export aanvragen tot 30 dagen; tijdige export uitvoeren binnen 14 dagen na verzoek; actieve portaalgegevens uiterlijk binnen 60 dagen verwijderen na veilige teruggave; resterende herstelkopieën uiterlijk binnen 90 dagen verwijderen. Van Zoest Service zorgt voor uitvoering en aantoonbaarheid van deze afspraken. De verantwoordelijke kan eerdere rechtmatige verwijdering instrueren. Een noodzakelijke wettelijke bewaarplicht wordt met rechtsgrond, categorie en duur vastgelegd. Operationele back-uprotatie tijdens de dienst wordt afzonderlijk op risico en herstelbehoefte bepaald.

Herroepingsformulier en samenhang

Samenhang van de documenten

De algemene voorwaarden, SaaS-overeenkomst en verwerkersovereenkomst worden vóór bestelling ter beschikking gesteld en in de bevestiging bewaarbaar verstrekt. De beveiligingsbijlage is opgenomen in de SaaS- en verwerkers-PDF; beide bevatten dezelfde versie. De servicebijlage vult bereikbaarheid, tarieven en bewaring aan. De privacyverklaring informeert betrokkenen en is geen algemene toestemming voor verwerking.



Modelformulier voor herroeping

Aan: Van Zoest Service, De Ruyterstraat 37, 6712 DR Ede; support@mijnzorgrandom.nl.

Hierbij deel ik/delen wij (*) u mee dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst herroep/herroepen (*):

Dienst / licentie / bestelnummer:

Besteld op (*) / ontvangen op (*):

Naam consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening consument(en) (alleen op papier):

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Gebruik

Dit formulier is niet verplicht. Een ondubbelzinnige verklaring per e-mail, post of via de online herroepingsfunctie volstaat. Het bericht wordt verzonden vóór het einde van de wettelijke bedenktijd. Online herroeping wordt onmiddellijk bewaarbaar bevestigd met de overeenkomst en datum en tijd van ontvangst. Het activeren van een doorlopende SaaS-dienst laat het herroepingsrecht niet automatisch vervallen.

Bronnen voor de consumentenafspraken

ACM - bedenktijd, starten tijdens de bedenktijd en herroepingsfunctie:

<https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/klantenservice/bedenktijd>

ACM - opzegging van abonnementen:

<https://consument.acm.nl/aankoop-dienst-annuleren/abbonnement-opzeggen>

Juridische bronnen bij deze versie

Deze afspraken sluiten aan bij [Burgerlijk Wetboek Boek 6](#) (onder meer consumentenovereenkomsten op afstand en algemene voorwaarden), [Burgerlijk Wetboek Boek 7](#) (digitale diensten), de [invoering van de online herroepingsfunctie](#) en de [Europese Dataverordening, hoofdstuk VI](#). Praktische uitleg: [ACM over bedenktijd](#) en [ACM over clouddiensten](#). Controle van deze versie: 17 oktober 2026. Deze bronverwijzingen vervangen de toepasselijke wet niet.

Bron: <https://mijnzorgrandom.nl/algemene-voorwaarden.html>