

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Begrippen en definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Zorgvrager*: degene (opdrachtgever) die opdracht geeft tot zorgverlening.
- *Zorgverlener/freelancer*: de persoon die in opdracht van ZorgHarten e.o. zorg verleent bij de zorgvrager.
- *Zorgaanbieder*: ZorgHarten; een organisatie die mantelzorg ondersteuning verleent.
- *Zorgovereenkomst*: de overeenkomst van zorgverlening tussen zorgvrager en zorgaanbieder, waarin de afspraken zijn opgenomen omtrent de aard en omvang van de zorg en de daarvoor geldende tarieven en voorwaarden.
- *Inschrijfformulier Freelancer*: bevestiging van de afspraken tussen de zorgverlener en zorgaanbieder.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen zorgvrager en zorgaanbieder en op alle Inschrijfformulieren Freelancer met de zorgverleners.
- 2.2 Bij haar activiteiten hanteert ZorgHarten de Gedragscode. Deze Gedragscode is op te vragen bij ZorgHarten.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig als en voor zover wijzigingen nadrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### Artikel 3 Uitvoering van de opdracht

De zorgaanbieder zal de te verrichten werkzaamheden met zorgvuldigheid uitvoeren met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Dat wil zeggen dat de zorgaanbieder zich inspant passende zorgverleners in te zetten bij zorgvrager en beschikbare en volgens zorgaanbieder geschikte zorgverleners te introduceren bij zorgvrager op diens verzoek. Zorgaanbieder is niet verplicht bij zorgvrager zorgverleners in te zetten, noch is zij verplicht zorgverleners zorgvragen aan te bieden. De zorgaanbieder faciliteert het zorgproces. Dat wil zeggen dat relevante informatie wordt verzameld en uitgewisseld, suggesties voor samenstelling van een zorgteam worden gedaan, roosters worden opgesteld en geactualiseerd en de zorgverlening wordt ondersteund.

Daartoe onderneemt zorgaanbieder onder andere het volgende:

- het actualiseren en distribueren van dienstroosters per zorgvrager;
- de inspanning om gewenste aanpassingen in dienstroosters zo spoedig mogelijk uit te voeren;
- het te allen tijde bereikbaar zijn voor dringende zorg-gerelateerde vragen;

### Artikel 4 Vertrouwelijke informatie

- 4.1 Zorgaanbieder staat er voor in dat alle van de andere partijen ontvangen vertrouwelijke informatie geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd wanneer deze door een andere partij als zodanig is aangeduid.
- 4.2 Zorgaanbieder is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zorgvrager en/of zorgverlener niet bevoegd de door zorgvrager en/of zorgverlener verstrekte informatie noch resultaten van de werkzaamheden voor een ander doel te gebruiken dan waarvoor de informatie volgens de inhoud, aard of strekking van de opdracht bestemd is. Behalve wanneer Zorgaanbieder voor zichzelf optreedt in een gerechtelijke procedure, waarbij verstrekking van de betreffende gegevens naar haar oordeel in haar belang kan zijn.  
Ook is het Zorgaanbieder toegestaan de betreffende gegevens te gebruiken voor statistische of evaluatie doeleinden, mits daarbij op geen enkele wijze blijkt of kan blijken dat die gegevens betrekking hebben op zorgvrager en/of zorgverlener. Zorgaanbieder is het toegestaan de betreffende gegevens van zorgvrager en/of zorgverlener ter inzage te geven aan externe auditors ten behoeve van certificering.

## **Artikel 5 Vergoedingen en betaling**

- 5.1 De vergoedingen voor zorgverlening en kosten van zorgverleners en de daarmee samenhangende kosten voor ondersteuning en facilitering worden berekend op basis van de inzet van uren en de geldende uurtarieven. De uurtarieven zijn op te vragen bij Zorgaanbieder.
- 5.2 De vergoeding voor de diensten van zorgaanbieder en de door de zorgverleners geleverde zorg wordt periodiek, of na iedere afgeronde opdracht aan de zorgvrager door middel van een verzamelnota in rekening gebracht. Maandelijks wordt achteraf gefactureerd, tenzij met zorgvrager een afwijkende factureringsperiode is overeengekomen. De verzamelnota bevat de geleverde zorguren gespecificeerd per dag en per uurtarief. Facturen worden zo mogelijk digitaal toegezonden. In overleg met de zorgvrager en/of diens naaste wordt de factuur op papier verzonden. In het geval zorgvrager een persoonsgebonden budget (PGB) toegewezen krijgt, verloopt de financieringsstroom via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) of PGB Portaal.
- 5.3 Facturering geschiedt rond de eerste van de maand. Bij automatische incasso van het totaalbedrag van de factuur vindt dit binnen 7 dagen na factuurdatum plaats. Zorgvrager dient zorg te dragen voor voldoende saldo op de te debiteren bankrekening voorafgaand aan de automatische incasso.
- 5.4 In geval van stornerende incasso zal zorgaanbieder dezelfde automatische incasso opnieuw laten uitvoeren. In geval van blijvend storneren zal zorgaanbieder andere maatregelen nemen. Alle in redelijkheid door zorgaanbieder gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van incasso in verband met de niet- en of niet tijdige nakoming door de zorgvrager van diens betalingsverplichtingen zijn voor rekening van de zorgvrager.
- 5.5 Wanneer de opdracht door twee zorgvragers gezamenlijk is gegeven, zijn zij, wanneer en voor zover de werkzaamheden ten behoeve van hen gezamenlijk zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen.
- 5.6 Wanneer de zorgvrager niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is zorgaanbieder bevoegd de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening door zorgverlener onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen zorgvrager aan zorgaanbieder verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 5.7 De zorgverlener declareert na afloop van elke week de gewerkte uren. De gewerkte uren worden in de opvolgende maand uitbetaald aan de zorgverlener. Het uurtarief wordt met de zorgverlener vastgelegd in de overeenkomst via bij Verloning.nl. Het uurtarief is inclusief vakantiegeld, doorbetaling van het wettelijk aantal vakantiedagen en reiskosten woon-werkverkeer. In opdracht van zorgvrager gereden kilometers kunnen door Zorgverlener worden gedeclareerd volgens de wettelijk geldende kilometervergoeding, deze worden één op één zonder marge doorbelast aan de zorgvrager.
- 5.8 Wat betreft uitbetaling van gewerkte uren biedt ZorgHarten zorgverleners de keuze uit twee mogelijkheden:

### Werken als ZZP-er

Wanneer zorgverlener als ZZP-er werkt, eist zorgaanbieder dat zorgverlener een geldige inschrijving bij de Kamer van Koophandel en minimaal drie opdrachtgevers heeft. Zorgverlener toont een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Zorgverlener stuurt maandelijks een factuur voor de gewerkte uren. Meer informatie: [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl).

### Werken als freelancer via Stichting Verloning/Verloning.nl

Zorgverlener kan zich vrijblijvend, zonder KVK inschrijving, registreren bij Verloning.nl als freelancer. Via dit bedrijf stuurt zorgverlener een factuur voor de verleende diensten aan de zorgaanbieder en na ontvangst van de betaling wordt zorgverlener verloned met de verloningsvoorwaarden die zorgverlener zelf gekozen heeft. Na afloop van het jaar ontvangt zorgverlener een jaaropgave. Meer informatie: [www.verloning.nl](http://www.verloning.nl).

## **Artikel 6 Klachtenregeling**

Zorgvrager of zorgverlener dient eventuele klachten over de door zorgverlener verrichte werkzaamheden en/of gefactureerde bedragen schriftelijk aan de zorgaanbieder kenbaar te maken binnen dertig dagen na verzenddatum van de factuur of datum van de gebeurtenis waarover zorgvrager of zorgverlener wenst te klagen, dan wel meteen nadat zorgvrager of zorgverlener hetgeen waarover hij wenst te klagen, heeft ontdekt. In het laatste geval dient zorgvrager of zorgverlener aan te tonen dat hij hetgeen waarover hij wenst te klagen, redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken. De door zorgaanbieder gehanteerde klachtenregeling ziet niet toe op klachten betreffende de wijze van uitvoering van werkzaamheden door zorgverlener(s). Klachten

hierover kunnen kenbaar worden gemaakt bij de zorgaanbieder, waarna in overleg tussen zorgaanbieder, zorgvrager en zorgverlener tot een passende oplossing wordt gekomen.

#### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

- 7.1 Zorgverlener gaat met de grootste zorgvuldigheid om met de cliënt en de eigendommen van de zorgvrager. Zorgaanbieder heeft een collectieve bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In geval van (letsel)schade neemt zorgverlener contact op met de zorgaanbieder om de schade te melden. De zorgaanbieder meldt de (letsel)schade bij de verzekeraar. In het geval van schade geldt een eigen risico van € 125,00 (geldt niet voor letselschade). Bij opzichtschaades geldt 10% met een minimum van € 125,00.
- 7.2 In geval van (letsel)schade ontstaan tijdens vervoer met auto van zorgverlener; Hierbij geldt dat de zorgverlener zelf een autoverzekering dient te hebben met een schadeverzekering voor inzittenden, tevens geldig bij zakelijk gebruik met cliënten in auto. De schade aan derden valt onder de WA dekking van de zorgverlener. De zorgvrager dient dan de zorgverlener aansprakelijk stellen voor haar schade (WA). Wanneer de schade door derden is veroorzaakt, dan worden de kosten verhaald op de tegenpartij.
- 7.3 In geval van (letsel)schade ontstaan tijdens vervoer met auto van zorgvrager; Hierbij geldt dat de eigenaar van het voertuig verantwoordelijk is voor de volledige (letsel)schade. Het no-claim verlies in deze kan niet verhaald worden op de bestuurder. De letselschade van de zorgvrager kan hierbij alleen worden geclaimd onder de schadeverzekering voor inzittenden van de eigenaar zelf of op de verzekering van een schuldige tegenpartij. De letselschade van de zorgverlener kan echter worden geclaimd worden onder de WEGAM/7:611 dekking. De schade kan niet worden verhaald op de bestuurder; de zorgverlener.
- 7.4 Bij het opzettelijk toebrengen van schade door of bij grove schuld van de zorgverlener, mag ZorgHarten de schade verhalen op de zorgverlener.

#### **Artikel 8 Vervaltermijn**

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 is zorgvrager en/of zorgverlener verplicht, indien zorgvrager en/of zorgverlener van oordeel is of blijft dat de zorgaanbieder de opdracht niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, dat onmiddellijk aan de zorgaanbieder kenbaar te maken. Daarop gebaseerde aanspraken dienen binnen zes maanden na datum van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend gemaakt te worden.

Bij het verstrijken van deze termijnen vervallen alle rechten en aanspraken van zorgvrager en/of zorgverlener ter zake.

#### **Artikel 9 Beëindiging en wijziging zorgovereenkomst**

- 9.1 De zorgovereenkomst eindigt met wederzijds goedvinden, door overlijden van de zorgvrager of door faillietverklaring dan wel surcéance van betaling van zorgvrager.
- 9.2 Niettegenstaande artikel 9.1 is zorgvrager bij overlijden aan de zorgaanbieder vergoeding verschuldigd voor de gewerkte uren tot en met de laatste zorgdienst die bij zorgvrager is verzorgd.
- 9.3 In geval van opname van de zorgvrager in ziekenhuis of verpleeghuis kan in overleg de overeenkomst worden gewijzigd dan wel beëindigd. Wanneer het beëindiging betreft dezelfde dag van de start van de zorgdienst, dan wordt deze zorgdienst voor doorberekend.
- 9.4 Zorgvrager kan de zorgovereenkomst met de zorgaanbieder tussentijds beëindigen wanneer daarvoor volgens zorgvrager gegronde redenen zijn. Daarbij zal de zorgaanbieder een redelijke oplossing voor alle betrokken nastreven. Wanneer gezondheidsrisico's bestaan of sprake is van dreigende reputatieschade voor zorgaanbieder, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

- 9.5 Zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om bij twijfel over geschiktheid de zorgverlener niet meer in te zetten bij zorgvragers. Zorgaanbieder kan eveneens het ondersteunen of faciliteren van zorgvragers eenzijdig beëindigen conform de door haar gehanteerde procedure.
- 9.6 Met inachtneming van Artikel 10 kunnen zowel zorgvrager als zorgverlener de zorgovereenkomst voor het einde van de maand schriftelijk opzeggen met inachtneming van een kalendermaand opzegtermijn.

#### **Artikel 10 Buitensluiten ZorgHarten**

Zorgvrager en zorgverlener verbinden zich gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst en over een periode van twaalf maanden na beëindiging daarvan, geen werkzaamheden die concurreren met de dienstverlening van zorgaanbieder te verrichten voor zorgvrager. Dit houdt in dat zorgverlener gedurende deze periode niet voor de zorgvragers van de zorgaanbieder mag werken.

Indien zorgvrager en zorgverlener ondanks bovenstaande bepaling de zorgaanbieder wensen buiten te sluiten, is zorgvrager hiervoor een afkoopsom verschuldigd. Deze afkoopsom wordt in onderling overleg tussen zorgaanbieder en zorgvrager bepaald aan de hand van de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst.

Zorgvrager en zorgverlener zijn van rechtswege in verzuim door overtreding of het niet nakomen van bovenstaande. In dat geval zijn zorgvrager en zorgverlener een direct opvorderbaar bedrag van € 2.000,- verschuldigd aan zorgaanbieder. Voor iedere dag dat de overtreding voortduurt zijn zorgvrager en zorgverlener elke € 250,- aan zorgaanbieder verschuldigd.

#### **Artikel 11 Wijziging Algemene Voorwaarden**

Zorgaanbieder is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te herzien, tenzij zorgvrager en/of zorgverlener daartegen binnen veertien dagen schriftelijk bezwaren maakt/maken. De herziening zal ingaan op de eerste dag van de maand na de maand waarin de herziening aan zorgvrager en/of zorgverlener is kenbaar gemaakt.

#### **Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen**

- 12.1 Alle rechtsverhoudingen tussen zorgaanbieder, zorgvrager en/of zorgverlener waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands Recht.
- 12.2 Alle geschillen die verband houden met de rechtsverhouding tussen zorgaanbieder en zorgvrager en/of zorgverlener waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank in Den Haag, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

#### **Artikel 13 Slotbepaling**

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 januari 2024 en zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel .....