

## Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening

### Definities

Klant: degene die de zorg ontvangt

Oprachtgever: degene die de opdracht voor de zorg verstrekt en de zorg betaalt, bijvoorbeeld de klant, een werkgever of een andere relatie.

Vertegenwoordiger: degene die de klant vertegenwoordigt.

KlaasjePeters medewerker: Klaasje Peters zelf of de door KlaasjePeters ingeschakelde deskundige die de zorg aan de klant verleent.

### Artikel 1. Werkwijze / zorgplan cq rapportage en contract / kwaliteit

1.1 KlaasjePeters biedt aan de klant zorg en diensten die in goed onderling overleg met de klant of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger zijn afgestemd op zijn/haar persoonlijke, lichamelijke en geestelijke situatie. KlaasjePeters houdt daarbij, zoveel als redelijkerwijs mogelijk, rekening met de wensen van de klant.

1.2 Alvorens KlaasjePeters met haar werkzaamheden feitelijk een aanvang zal maken, zal KlaasjePeters met de opdrachtgever gezamenlijk een zorgplan opstellen of de (tijdelijke) werkzaamheden omschrijven en een rapportage hier over bijhouden. Daarin wordt de aard en de omvang van de werkzaamheden, alsook de afspraken omtrent de uitvoering daarvan, nader beschreven en vastgelegd. Tevens wordt vermeld welke werkmaterialen voor de juiste uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden door de opdrachtgever beschikbaar moeten worden gesteld. Voor zover door de opdrachtgever werkmaterialen moeten worden aangeschaft c.q. gehuurd, zal KlaasjePeters daarin adviseren.

1.3 De opdrachtgever en KlaasjePeters tekenen samen een contract voor dienstverlening. Door het plaatsen van zijn handtekening onder het contract, geeft de opdrachtgever toestemming voor het uitvoeren van de overeengekomen hulp zoals vastgelegd in het zorgplan of in de overeenkomst.

1.4 De werkzaamheden worden door KlaasjePeters (eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen) verricht op een zorgvuldige, vraaggerichte, vak- bekwame en verantwoorde wijze zoals dat, onder de gegeven omstandigheden van een geval, van een redelijk handelend hulpverlener, voortvloeiend uit de voor hem geldende professionele standaard, kan en mag worden verlangd. Bedoelde werkzaamheden voldoen derhalve aan de daartoe vastgestelde en vast te stellen kwaliteitseisen en/of regelgeving.

1.5 De uitvoering van het zorgplan of de tijdelijke werkzaamheden worden met de opdrachtgever geëvalueerd, teneinde in onderling overleg te bezien of al dan niet bijstelling daarvan gewenst of noodzakelijk is. Van die evaluatie wordt schriftelijk verslag bijgehouden.

1.6 De mogelijkheid bestaat dat zich tussentijdse ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die handelingen van verplegende, verzorgende, begeleidende of ondersteunende aard noodzakelijk maken, die geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst of het zorgplan. Om dergelijke handelingen te verrichten is toestemming van de opdrachtgever noodzakelijk, tenzij in een noodsituatie die toestemming niet danwel niet tijdig door KlaasjePeters kan worden verkregen. In die situatie wordt die handeling achteraf met de opdrachtgever besproken en aan de opdrachtgever gefactureerd, en zonodig alsnog in het zorgcontract of de overeenkomst opgenomen.

### Artikel 2. Informatieplicht van de opdrachtgever/ veilige werkomgeving

2.1 De opdrachtgever verstrekt aan KlaasjePeters, zowel gevraagd als ongevraagd, telkens en onverwijld alle relevante (medische) gegevens welke voor KlaasjePeters van belang zijn in verband met de correcte uitvoering van de aan haar verleende opdracht tot zorg-, en dienstverlening. De opdrachtgever staat voorts in voor de juistheid en de volledigheid van de gegevens die worden verstrekt ten behoeve van het zorg-, en dienstenplan. De opdrachtgever zal, daar waar noodzakelijk voor de goede vervulling van de werkzaamheden, redelijkerwijs zijn medewerking aan KlaasjePeters verlenen.

2.2 De opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat de apparatuur en de materialen die aan KlaasjePeters in verband met de uitvoering van deze overeenkomst ter beschikking worden gesteld, deugdelijk zijn en technisch in goede staat van onderhoud verkeren. Daarnaast dient de opdrachtgever zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor KlaasjePeters (en/of eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen). De arbeidsomstandigheden bij de opdrachtgever dienen te voldoen aan de Arbo-eisen, conform de Arbo-wet.

### Artikel 3. Zorgdossier of rapportage

3.1 KlaasjePeters maakt gebruik van een zorgdossier of rapportage dat, zowel voor de klant c.q. zijn (wettelijk) vertegenwoordiger alsook voor KlaasjePeters, steeds beschikbaar is. Het zorgdossier en/of de rapportage wordt door de klant bewaard als "goed huis- vader" en is/blijft eigendom van KlaasjePeters. Na het einde van de overeenkomst wordt het zorgdossier en/of de rapportage door KlaasjePeters teruggenomen.

3.2 Wanneer er met een zorgdossier wordt gewerkt is het volgende van kracht. In het zorgdossier worden alle gegevens vermeld en opgenomen die van belang zijn voor het verlenen van de overeengekomen hulp aan de klant. In het zorgdossier is (onder meer) het zorg-, en dienstenplan opgenomen.

3.3 De klant c.q. zijn (wettelijk) vertegenwoordiger kan zaken als vragen, opmerkingen of commentaar aanleveren voor in het zorgdossier/rapportage via de mail of mondeling.

3.4 Tevens bevat het zorgdossier of de rapportage diverse aftekenlijsten, bijvoorbeeld ten aanzien van medicatie danwel ten behoeve van wekelijkse/maandelijks taken door KlaasjePeters te verrichten.

3.5 Opdrachtgever heeft geen inzage in het zorgdossier. Indien klant de opdrachtgever is, is dit artikel niet van toepassing.

#### **Artikel 4. Persoonlijke levenssfeer/ agressie/ ongewenste intimiteiten / persoonlijke eigendommen**

4.1 KlaasjePeters respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de klant. De klant wordt met respect behandeld. Uiteraard verwacht KlaasjePeters dat ook eventuele door haar ingezette medewerkers door de klant en de opdrachtgever op dezelfde wijze worden behandeld.

4.2 KlaasjePeters hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé. Het is de opdrachtgever en de klant derhalve niet toegestaan om de eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen aan de klant voor het uitvoeren van de werkzaamheden ter beschikking wordt gesteld, anders dan voor en ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst, te benaderen en/of met deze contacten te onderhouden. Een en ander op straffe van een boete van € 2.500,00 per gebeurtenis onder het voorbehoud van het recht op volledige schadevergoeding naar de keuze van KlaasjePeters.

4.3 Indien een door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen bij de uitoefening van de werkzaamheden onverhoopt te maken krijgt met discriminatie, ongewenste intimiteiten of agressie, is de betrokken medewerker van KlaasjePeters gerechtigd om onmiddellijk zijn werkzaamheden te staken. Dit laatste laat onverlet de plicht van de opdrachtgever tot onverminderde betaling van de overeengekomen werkzaamheden en wel tot het einde van de overeenkomst, evenwel tot maximaal één jaar na mededeling van de voornoemde voorvallen door KlaasjePeters aan de opdrachtgever.

4.4 KlaasjePeters benadrukt geen enkele verantwoordelijkheid te dragen voor het door de opdrachtgever aan door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen in beheer geven van bankpassen en/of bijbehorende pincodes, contant geld of andere kostbaarheden. Wij adviseren de opdrachtgever deze zaken zelf te beheren. Het is de klant niet toegestaan om dergelijke zaken en/of informatie aan KlaasjePeters dan wel haar in te zetten deskundigen in beheer te geven dan wel te verstrekken.

4.5 Indien de klant niet in staat is zelf de deur te openen, zal de opdrachtgever dit aan moeten geven bij KlaasjePeters. Er zal dan een sleutel aan diegenen, die door KlaasjePeters voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de klant ter beschikking worden gesteld, worden verstrekt middels een door KlaasjePeters opgestelde, en door de persoon ondertekende sleutelverklaring. KlaasjePeters draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de eventuele gevolgen indien de klant of de opdrachtgever besluit een deur onafgesloten te laten teneinde de zorgverlener toegang tot de woning te verstrekken. Dit geldt ook indien de klant of de opdrachtgever besluit om de in gezette deskundige, buiten medeweten van KlaasjePeters, een sleutel van de woning ter beschikking te stellen. Dit laatste is de klant en de opdrachtgever overigens niet toegestaan.

#### **Artikel 5. Privacy/ dossier/ geheimhoudingsplicht**

5.1 KlaasjePeters richt een dossier van de klant in. Daarin worden de voor de overeengekomen werkzaamheden, noodzakelijke informatie en gegevens opgeslagen. De gegevens in het dossier worden maximaal 10 jaren bewaard nadat de gegevens zijn vervaardigd, tenzij de klant of diens vertegenwoordiger eerder om vernietiging daarvan vraagt.

5.2 De persoons-, en zorggegevens van de klant worden beheerd conform een door KlaasjePeters vastgesteld Privacy-reglement, dat voldoet aan wettelijke vereisten. Voor zover noodzakelijk geeft de klant c.q. zijn (wettelijk) vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens.

5.3 KlaasjePeters (en eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen) betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke de klant betreffen en waarvan KlaasjePeters (en eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen) weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden (waaronder in dit verband tevens de opdrachtgever wordt begrepen) worden geen inlichtingen over de klant verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van de klant of zijn wettelijk vertegenwoordiger, danwel indien KlaasjePeters daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder "derden" worden in dit verband niet verstaan personen die door KlaasjePeters rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst en de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.

5.4 De klant heeft recht op inzage in en afschrift van de bescheiden in zijn dossier.

#### **Artikel 6. Tarieven / vermindering klant / betalingscondities**

6.1 KlaasjePeters hanteert een tarievenlijst per type dienstverlening met een tarief A voor normale uren en een tarief B voor uren in de avond / nacht, het weekend en op feestdagen. Indien van toepassing worden deze tarieven vermeerderd met de daarover verschuldigde omzetbelasting. Het uurtarief is afhankelijk van de aard van de hulp (dienstverlening) die door KlaasjePeters aan de klant wordt verstrekt.

6.2 KlaasjePeters brengt per rit naar de klant een voorrijdtarief in rekening. Voor de reistijd wordt een vergoeding gevraagd van € 0,29 per km gerekend vanaf het kantoor adres.



6.3 Naast hetgeen hiervoor in de artikelen 6.1 en 6.2 is vermeld, is KlaasjePeters gerechtigd om bij de opdrachtgever kosten in rekening te brengen, die door KlaasjePeters in redelijkheid ten behoeve van de klant zijn gemaakt. Denk daarbij aan te rijden kilometers voor uitjes, het eten en drinken tijdens uitstapjes, parkeer gelden en toegangsgelden. Als uitgangspunt zal ten aanzien van die kosten gelden dat KlaasjePeters op voorhand toestemming van de opdrachtgever zal vragen, tenzij dat in de gegeven omstandigheden van een geval redelijkerwijs niet mogelijk is.

6.4 Indien en voorzover de klant onverhoopt verhinderd is, waardoor de medewerker van KlaasjePeters niet de overeengekomen werkzaamheden kan uitvoeren, dient de opdrachtgever zulks tenminste 48 uur van te voren telefonisch aan KlaasjePeters mee te delen. In geval van ontijdige afzegging, danwel indien het werkrooster binnen KlaasjePeters niet toelaat dat de werkzaamheden voor die dag op een andere dag/tijdstip kunnen worden ingehaald en uitgevoerd, is KlaasjePeters gerechtigd om de overeengekomen tarieven voor die dag waarop (voor risico van de opdrachtgever) niet kan worden gewerkt, onverminderd aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.5 KlaasjePeters is gerechtigd om jaarlijks, met ingang van een nieuw kalenderjaar, het met de opdrachtgever overeengekomen uurtarief te indexeren en aan te passen. KlaasjePeters zal de opdrachtgever daaromtrent tijdig (in december van het lopende kalenderjaar) en schriftelijk informeren.

6.6 KlaasjePeters is daarnaast gerechtigd om eventuele wijzigingen in de lonen van eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen ten gevolge van CAO, verbindend voorschrift betreffende arbeidsvoorwaarden of overheidsmaatregel, danwel een wijziging van de sociale lasten of pensioenen, belastingen en/of andere kostprijsverhogende factoren, per onmiddellijk aan de opdrachtgever door te belasten door dienovereenkomstige aanpassing van het overeengekomen uurtarief.

6.7 KlaasjePeters zal maandelijks aan de opdrachtgever factureren de werkzaamheden die ten behoeve van de klant zijn verricht. De factuur van KlaasjePeters is ten behoeve van de opdrachtgever deugdelijk en inzichtelijk gespecificeerd op datum, verrichting, het gewerkte aantal uren en de eventuele overige kosten. De opdrachtgever ziet erop toe dat de hulpverlener zijn aankomst-, en vertrektijden op juiste wijze registreert.

6.8 Betaling van de factuur zal door de opdrachtgever binnen veertien werkdagen na factuurdatum plaatsvinden. Machtiging tot automatische incasso verdient de voorkeur.

6.9 Een beroep door de opdrachtgever op aftrek of schuldvergelijking is nimmer toegestaan. Opschorting is uitsluitend toegestaan aan opdrachtgevers die aan te merken zijn als natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van beroep en/of bedrijf.

6.10 Schriftelijke bezwaren ten aanzien van een gespecificeerde factuur ontheffen de opdrachtgever nimmer van zijn plicht tot betaling, binnen de aangegeven termijn, van de overige posten op de nota.

6.11 Bij niet tijdige betaling van een factuur is KlaasjePeters bevoegd om (zonder dat daartoe ingebrekestelling vereist is) de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. Tijdens opschorting als hiervoor bedoeld heeft de opdrachtgever niet het recht om op die grond ontbinding van de overeenkomst te vorderen, maar is deze wel gehouden om tot betaling van de overeengekomen dienst over te blijven gaan.

6.12 In geval van wanbetaling is de opdrachtgever aan KlaasjePeters over het totaal openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1% per kalendermaand, evenwel minimaal de wettelijke (handels)rente per datum dat de factuur betaald had moeten zijn, tot de dag der algehele voldoening.

6.13 Tevens komen alle kosten van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke invordering voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden tussen partijen forfaitair vastgesteld op 15% van de totale vordering, inclusief verschuldigde rente, en te vermeerderen met die rente, ongeacht de hoogte van de vordering, evenwel met een minimum van het bedrag dat de eventuele gemachtigde van KlaasjePeters voor een dergelijke invordering in rekening brengt. Dit bedrag is door opdrachtgever tevens verschuldigd indien slechts één enkele brief, fax, sms of e-mail is verzonden of telefonisch of persoonlijk contact is geschied en ongeacht of dit door een gemachtigde of door KlaasjePeters zelf is bewerkstelligd en ongeacht of deze kosten reeds door een tot invordering gemachtigde aan KlaasjePeters in rekening zijn gebracht of niet.

Aangaande de kosten voor de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder geldt tevens dat alle kosten van procesintroductie, conservatoire- en executorialie maatregelen voor rekening van opdrachtgever komen ter hoogte van het daadwerkelijk in rekening te brengen bedrag met een minimum van het tarief als vermeld in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders, ongeacht of deze reeds aan KlaasjePeters in rekening zijn gebracht of niet.

Voor zover de kosten van een procedure voor de bevoegde rechter of arbitragecommissie dan wel een mediator aan de zijde van KlaasjePeters meer bedragen dan de kosten die in de betreffende procedure aan KlaasjePeters worden toegewezen, geldt dat het bedrag aan kosten dat het toegewezen bedrag overstijgt, tevens door opdrachtgever aan KlaasjePeters verschuldigd is, ongeacht of die kosten reeds aan de betreffende persoon of instantie zijn voldaan of niet en ongeacht welke werkzaamheden daarvoor zijn uitgevoerd, in die zin dat zij op gelijke voet verschuldigd zijn als vermeld in de tweede alinea van dit lid.

## **Artikel 7. Verzekeringen**

7.1 KlaasjePeters heeft adequate verzekeringen afgesloten tegen Wettelijke Aansprakelijkheid.

7.2 Iedere aansprakelijkheid van KlaasjePeters is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekering tegen Wettelijke Aansprakelijkheid van KlaasjePeters daadwerkelijk wordt uitbetaald.

7.3 In geen geval is KlaasjePeters aansprakelijk te stellen voor zuivere vermogensschade.



7.4 Indien en voor zover in voorkomend geval door de verzekeraar –om welke reden ook- geen dekking wordt verleend, is de aansprakelijkheid van KlaasjePeters beperkt tot het bedrag van de op de klacht betrekking hebbende kalendermaand aan de klant in rekening gebrachte honorarium, exclusief BTW.

### **Artikel 8. Verbod aangaan arbeidsverhouding/ opdrachtovereenkomst**

8.1 Het is de opdrachtgever en de klant strikt verboden om binnen één jaar na beëindiging van deze overeenkomst, direct of indirect, met eventuele door Klaasje Peters ingeschakelde deskundigen die aan de klant ter beschikking zijn gesteld, een arbeidsverhouding –van welke vorm of omvang ook- dan wel een overeenkomst van opdracht aan te gaan. Hetzelfde is van toepassing op een overeenkomst of enige andere vorm van dienstverlening die de strekking heeft dat de medewerkers dezelfde dienstverlening aan de klant verstrekken als eerder via KlaasjePeters is verstrekt of die de strekking heeft dat dat op enig moment nadien geschiedt.

8.2 Bij overtreding van het in artikel 8.1. vermelde verbeurt de opdrachtgever, zonder nadere aanmaning, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, een opeisbare boete van € 250 per overtreding, te vermeerderen met € 250 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de bevoegdheid van KlaasjePeters om in plaats van deze boete vergoeding te vorderen van de volledige schade, alsmede nakoming van de met haar gesloten overeenkomst, als mede om tot beëindiging van deze overeenkomst over te gaan.

8.3 Indien de medewerkers die door KlaasjePeters aan de klant ter beschikking zijn gesteld zelf aanbieden om rechtstreeks, en zonder medeweten van KlaasjePeters, hun diensten te verrichten, dan dient de opdrachtgever daar onverwijld melding van te maken bij KlaasjePeters.

8.4 Het is de opdrachtgever strikt verboden om aan diegenen die door KlaasjePeters voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de klant ter beschikking worden gesteld geld en/of cadeaus, diensten en giften van welke aard en omvang dan ook, te verstrekken.

### **Artikel 9. Behandeling van klachten**

9.1 Indien de opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering door KlaasjePeters van de onderhavige overeenkomst, zal de opdrachtgever die klacht zo spoedig mogelijk aan KlaasjePeters berichten.

Na kennisname van die klacht zal KlaasjePeters zo spoedig mogelijk met de opdrachtgever in overleg treden, teneinde te bezien of gezamenlijk een bevredigende oplossing kan worden gevonden.

9.2 Indien blijkt dat dit laatste niet het geval is, kan de opdrachtgever de betreffende klacht indienen bij een klachtencommissie. De contactgegevens van de klachtencommissie kunt u opvragen bij KlaasjePeters.

9.3 Deze klachtencommissie bekijkt uw klacht vanuit uw standpunt en het standpunt van KlaasjePeters. U en KlaasjePeters worden in de gelegenheid gesteld de kwestie mondeling toe te lichten. Binnen vier weken neemt de commissie een beslissing over de klacht. De uitspraak wordt schriftelijk medegedeeld. Van KlaasjePeters wordt verwacht dat zij u, binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak, schriftelijk bericht welke actie zij verder zal ondernemen.

### **Artikel 10. Toepasselijk recht**

10.1 Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

10.2 De rechter te Leeuwarden is bij uitsluiting bevoegd om van een geschil kennis te nemen tenzij KlaasjePeters de voorkeur geeft aan een andere rechter.

10.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen opdrachtgever en Groen Juridische Diensten in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht worden genomen.

