

Algemene Voorwaarden horend bij Overeenkomst dienstverlening aan huis

Artikel 1 Definities

De onderstaande begrippen hebben de bijbehorende uitleg:

- **Cliënt:** de zorgaanvrager.
- **De Helpende hand:** de persoon (ondersteuner) die op basis van een beperkte dienstbetrekking werkzaamheden verricht bij de cliënt.
- **Overeenkomst Dienstverlening aan Huis:** de beperkte arbeidsovereenkomst die tussen de Helpende hand en de cliënt wordt gesloten voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op deze beperkte arbeidsovereenkomst is de Regeling Dienstverlening aan huis (DAH) van toepassing.
- **Regeling DAH:** de wettelijke regeling 'Dienstverlening aan Huis'.
- **Helpende hand mantelzorgondersteuning BV:** de bemiddelingsorganisatie.
- **Werkzaamheden:** de tussen cliënt en de Helpende hand overeengekomen werkzaamheden in de thuissituatie die de Helpende hand verricht ten behoeve van de cliënt.

Artikel 2 Algemeen

- De Helpende hand zal bij de cliënt de werkzaamheden verrichten. Hiervoor wordt een Overeenkomst Dienstverlening aan Huis gesloten. Cliënt en de Helpende hand zijn vrij om de Overeenkomst Dienstverlening aan Huis naar eigen inzicht vorm te geven. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV heeft een format opgesteld dat door de cliënt en de Helpende hand gebruikt kan worden indien wenselijk.
- In geval er wijzigingen plaatsvinden in de Regeling DAH of als deze vervalt, is Helpende hand mantelzorgondersteuning BV gerechtigd om de overeenkomst gesloten tussen de Helpende hand en de cliënt te wijzigen of te beëindigen, zonder dat dit recht geeft op schadevergoeding.
- Deze Algemene Voorwaarden mogen door Helpende hand mantelzorgondersteuning BV gewijzigd worden. Als dit het geval is, zal Helpende hand mantelzorgondersteuning BV de cliënt en de Helpende hand hierover informeren.
- De ingangsdatum van de Overeenkomst Dienstverlening aan Huis staat vermeld in het betreffende document.
- Daguren zijn van 7.00 tot 17.00 uur. Avonduren van 17.00 tot 23.00 uur en de nachturen van 23.00 tot 7.00 uur. Weekenttarief gaat in op zaterdagochtend 00.00 tot zondagnacht 24.00 uur.
- Pas na ten minste 2020 gewerkte uren zijn cliënt en de Helpende hand gerechtigd hun bemiddelingsovereenkomsten met Helpende hand mantelzorgondersteuning BV op te zeggen, met als doel direct met elkaar

een overeenkomst te sluiten zonder tussenkomst van Helpende hand mantelzorgondersteuning BV.

Artikel 3 Tijdstippen, regeling en uitvoering

- Volgens de Regeling DAH zal de Helpende hand niet meer dan drie dagen per week werkzaamheden verrichten bij één cliënt.
- De werkzaamheden worden in principe verricht op vooraf afgesproken dagen en werktijden. Deze dagen en werktijden staan vermeld in de Overeenkomst Dienstverlening aan Huis.

Artikel 4 Rol en verplichting van de cliënt

- De cliënt is verantwoordelijk voor de organisatie van de werkzaamheden en de beloning van de Helpende hand.
- Van cliënt wordt verwacht ervoor zorg te dragen dat de Helpende hand in staat is om de werkzaamheden uit te voeren op de afgesproken tijdstippen. De cliënt zorgt ervoor dat de Helpende hand tijdig toegang krijgt tot de woning.
- Benodigde materialen voor de werkzaamheden worden door de cliënt gratis ter beschikking gesteld aan de Helpende hand.
- Als er gebruik gemaakt wordt van een vervoermiddel van de cliënt door de Helpende hand, is dit voor rekening en risico van cliënt. Schade aan of verband houdend met het gebruik van het vervoermiddel kan niet verhaald worden op de Helpende hand, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van de Helpende hand (denk aan roekeloos rijden).
- Als de Helpende hand zijn/haar eigen vervoermiddel ter beschikking wenst te stellen aan cliënt, moet het adequaat WA-verzekerd zijn en moet een toereikende inzittenden verzekering zijn afgesloten.
- De Helpende hand ontvangt een reiskostenvergoeding van minimaal € 0,19 per km als dit overeengekomen is met de cliënt in de overeenkomst Dienstverlening aan huis, ook over het woon-werkverkeer (als dit meer dan 10 kilometer bedraagt). Deze vergoeding moet door de Helpende hand worden vermeld op de urenstaat.

Artikel 5 Rol en verplichting van de Helpende hand

- De Helpende hand is verplicht een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een kopie van een geldig identiteitsbewijs te verstrekken.
- Als dit gewenst is, zal de Helpende hand referenties opgeven aan cliënt van vorige opdrachtgevers/werkgevers.
- De werkzaamheden worden door de Helpende hand verricht op de overeengekomen werkdagen en -tijden zoals vastgesteld in de overeenkomst Dienstverlening aan huis.
- Als de Helpende hand verhinderd is om op de overeengekomen werkdagen en -tijden de werkzaamheden te verrichten, informeert hij/zij hierover de cliënt zo spoedig mogelijk.

- In geval van verhindering, waaronder mede wordt verstaan ziekte, spant de Helpende hand zich in om met cliënt af te spreken de werkzaamheden op een ander moment uit te voeren.
- In geval van vakantie en vrije dag(en) van de Helpende hand vindt overleg plaats met de cliënt. De Helpende hand informeert de cliënt over de geplande vakantie/vrije dag(en), ten minste 2 weken voor aanvang daarvan.

Artikel 6 Rol en verplichting Helpende hand mantelzorgondersteuning BV

- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV treedt op als bemiddelaar tussen de cliënt en de Helpende hand.
- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV voert de kassiersfunctie uit. Hiermee wordt bedoeld dat de vergoedingen voor de Helpende hand door de cliënt aan Helpende hand mantelzorgondersteuning BV worden voldaan. Dit wordt vervolgens doorbetaald aan de Helpende hand namens de cliënt. Op geen enkele manier wordt het werkgeverschap van de cliënt overgenomen.
- De inhoud van de bemiddeling wordt vastgelegd in een bemiddelingsovereenkomst tussen Helpende hand mantelzorgondersteuning BV en de cliënt en de Helpende hand, ieder apart.
- Op verzoek van de cliënt zal Helpende hand mantelzorgondersteuning BV zich inspannen om een vervanger te zoeken als de Helpende hand verhinderd is en er geen andere datum is gevonden om de werkzaamheden door de Helpende hand te laten uitvoeren.
- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV verstrekt de Helpende hand een maal per kalenderjaar een jaaropgave van de door hem/haar uit naam van de cliënt uitbetaalde vergoeding.

Artikel 7 Verhindering

- Ingeval van ziekte van de Helpende hand dient hij/zij de cliënt en Helpende hand mantelzorgondersteuning BV zo snel als mogelijk te informeren. Op verzoek kan om een doktersverklaring worden gevraagd. Na de eerste twee ziektedagen (wachtdagen) worden de werkdagen gedurende maximaal zes weken door cliënt vergoed, gerekend vanaf de eerste ziektedag. Deze vergoeding is gebaseerd op het wettelijk minimum uurloon. Het staat cliënt en de Helpende hand vrij om andere afspraken te maken.
- De cliënt hoeft de Helpende hand niet te betalen als:
 - de Helpende hand niet kan werken wegens omstandigheden zoals huwelijk en overlijden van naaste familie, of wegens wettelijke verplichtingen;
 - de Helpende hand met vakantie gaat; de Helpende hand heeft recht op vakantie-uren. De Helpende hand heeft per kalenderjaar viermaal de

overeengekomen arbeidstijd per week aan vakantie-uren. Dit is verrekend in het uurtarief.

- In geval van verhindering van de Helpende hand kan cliënt Helpende hand mantelzorgondersteuning BV vragen vervanging te regelen.
- Als de werkzaamheden of een deel van de werkzaamheden door de Helpende hand niet plaats kunnen vinden door afzegging door de cliënt (minder dan twee weken van te voren), is de cliënt vergoeding over deze uren verschuldigd. Deze uren mag de Helpende hand opgeven als gewerkte uren.

Artikel 8 Betaling

1. De vergoeding die de cliënt aan Helpende hand mantelzorgondersteuning BV betaalt is inclusief:
 - 1.1. Het uurloon van de Helpende hand;
 - 1.2. 8% vakantietoeslag over het uurloon en de vakantie-urentoeslag;
 - 1.3. Vergoeding voor de werkzaamheden van Helpende hand mantelzorgondersteuning BV (bemiddeling, begeleiding, uitvoering van de kassiersfunctie). Helpende hand mantelzorgondersteuning BV is gerechtigd om een maal per kalenderjaar de vergoeding voor de werkzaamheden van Helpende hand mantelzorgondersteuning BV aan te passen. Hierover wordt de cliënt schriftelijk geïnformeerd.;
 - 1.4. Premie voor de aanvullende aansprakelijkheidsverzekering, zoals nader omschreven in artikel 11;
 - 1.5. De over de premie van de aanvullende aansprakelijkheidsverzekering verschuldigde assurantiebelasting;
 - 1.6. De over vergoeding van Helpende hand mantelzorgondersteuning BV verschuldigde BTW, indien van toepassing;
 - 1.7. Een overeengekomen reiskostenvergoeding of eventuele andere onkosten. Deze vergoeding staat vermeld in de overeenkomst die tussen cliënt en de Helpende hand wordt gesloten.
2. Het uurloon dat de Helpende hand ontvangt van de cliënt voor de werkzaamheden staat vermeld in de overeenkomst die de Helpende hand en Helpende hand mantelzorgondersteuning BV met elkaar sluiten.
3. De Helpende hand dient zelf aangifte te doen van het inkomen aan de Belastingdienst onder de rubriek 'inkomsten uit overig werk'. Een eventuele aanslag inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen is voor rekening van de Helpende hand.
4. Uit hoofde van de Regeling DAH is de Helpende hand niet verzekerd voor de sociale verzekeringswetten. Op de beloning van de Helpende hand worden dan ook geen premies voor deze verzekeringen ingehouden. Evenmin kan de Helpende hand aanspraak maken op uitkeringen volgens de bedoelde verzekeringen.

5. De volgende uren worden door de Helpende hand maandelijks op de urenregistratie bijgehouden:
 - 5.1. Alle door de Helpende hand gewerkte uren;
 - 5.2. De uren die de Helpende hand niet heeft kunnen werken om redenen te wijten aan de cliënt zoals omschreven in artikel 7;
 - 5.3. De geplande uren van de niet tijdige annuleringen zoals omschreven in artikel 9;
 - 5.4. De ziekte-uren van de Helpende hand. De Helpende hand dient op de urenregistratie te vermelden dat dit ziekte-uren betreffen;
 - 5.5. Ook dient de Helpende hand de eventueel overeengekomen reiskosten op deze urenregistratie in te vullen.
6. De helpende hand dient deze urenregistratie uiterlijk voor de 3^e van de volgende maand in te voeren. De cliënt beoordeelt de urenregistratie vervolgens binnen 3 dagen. Als de cliënt niet tijdig de urenregistratie beoordeelt, wordt deze automatisch geaccordeerd.
7. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV factureert op basis van de geaccordeerde urenstaten de vergoeding en de eventuele reiskosten/onkosten.
8. De cliënt is de vergoeding en de afgesproken onkosten voor de 10^e van de volgende maand verschuldigd aan de helpende hand. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV vervult ten opzichte van de door de helpende hand ontvangen vergoeding de kassiersfunctie. Dit betekent dat de cliënt de vergoeding betaalt aan Helpende hand mantelzorgondersteuning BV die dit vervolgens doorbetaalt aan de helpende hand.
9. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV zal na ontvangst van de vergoeding van de cliënt, binnen 5 werkdagen namens de cliënt zorgdragen voor betaling van de Helpende hand. De vergoeding van de Helpende hand is eveneens gebaseerd op de geaccordeerde urenregistratie. De vergoeding omvat het overeengekomen uurloon (incl. vakantietoeslag en -uren) en de overeengekomen reiskostenvergoeding.
10. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV heeft het recht de betaling van de gewerkte uren van de Helpende hand op te schorten als door de cliënt niet (volledig) is betaald of als Helpende hand mantelzorgondersteuning BV een vordering heeft op de Helpende hand omdat deze in strijd met de overeenkomst met Helpende hand mantelzorgondersteuning BV en/of de algemene voorwaarden heeft gehandeld. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV is dan gerechtigd diens vordering te verrekenen met de vergoeding aan de Helpende hand.
11. De Helpende hand mag de werkzaamheden bij de cliënt opschorten als cliënt nog verzuimd heeft te betalen.
12. Kosten gemaakt tijdens de werkzaamheden zijn voor rekening van de cliënt.

Artikel 9 Werkafspraken wijzigen, verzetten en/of annuleren

- In geval de vaste werkdag een nationale feestdag is (Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Pinksteren, Hemelvaartsdag en Eerste en Tweede Kerstdag) zullen cliënt en de Helpende hand onderling afspreken of de werkzaamheden op die dag worden uitgevoerd of dat de werkzaamheden op een andere dag worden uitgevoerd of dat de werkdag komt te vervallen. Als besloten wordt de werkdag te laten vervallen, krijgt de Helpende hand de geplande uren wel vergoed, tenzij anders afgesproken. Als de Helpende hand de werkzaamheden op de nationale feestdag uitvoert, worden deze in rekening gebracht tegen het weekendtarief, tenzij de Helpende hand en cliënt in een specifieke situatie anders afspreken.
- De cliënt en de Helpende hand kunnen in overleg de werkdagen verplaatsen en/of werktijden aanpassen. Bij structurele aanpassing in de werkdagen en/of werktijden is zowel de cliënt als de Helpende hand verplicht Helpende hand mantelzorgondersteuning BV hierover tijdig te informeren.
- Als de cliënt de vaste geplande werkafpraak tijdelijk wil stopzetten, dient dit minimaal twee weken daarvoor te worden aangegeven, tenzij cliënt en de Helpende hand dit onderling anders afspreken.

Artikel 10 Persoonsgegevens

- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV zal in het kader van de overeenkomsten met de cliënt en de Helpende hand uitsluitend de noodzakelijke persoonsgegevens van de cliënt en eventueel van familieleden van de cliënt verwerken en ook die van de Helpende hand. De volgende persoonsgegevens zullen in dit kader worden verwerkt door Helpende hand mantelzorgondersteuning BV:
 - NAW-gegevens;
 - BSN (indien nodig);
 - Bankrekeningnummer (van de Helpende hand).
- De persoonsgegevens van de cliënt worden uiterlijk een jaar na afloop van de overeenkomst verwijderd.
- De persoonsgegevens van de Helpende hand worden verwijderd uiterlijk een jaar nadat de Helpende hand diens laatste werkzaamheden voor cliënten heeft verricht en/of nadat de Helpende hand heeft aangegeven niet meer bemiddeld te willen worden door Helpende hand mantelzorgondersteuning BV.
- Er worden geen persoonsgegevens over gezondheid e.d. van de cliënt verwerkt door Helpende hand mantelzorgondersteuning BV.
- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV spant zich in om de benodigde organisatorische en technische maatregelen te treffen om verwerking van persoonsgegevens veilig uit te (laten) voeren.
- Voor zover derden worden ingeschakeld bij de verwerking van persoonsgegevens, zal Helpende hand mantelzorgondersteuning BV met

deze derden een verwerkingsovereenkomst sluiten om een veilige verwerking van persoonsgegevens door deze derden te waarborgen. Voor het verstrekken van de persoonsgegevens aan derden geven de cliënt en de Helpende hand een algemene toestemming.

- Voor een uitgebreide omschrijving van de verwerking van persoonsgegevens, heeft Helpende hand mantelzorgondersteuning een privacybeleid opgesteld. Deze is te lezen op www.helpendehand.site.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- Cliënt en de Helpende hand moeten over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP-verzekering) beschikken. De cliënt heeft daarnaast ook een inboedelverzekering.
- Als de Helpende hand tijdens de werkzaamheden materiële- of letselschade veroorzaakt bij de cliënt of bij derden die niet door een verzekering van cliënt wordt gedekt, kan een beroep worden gedaan op de aanvullende aansprakelijkheidsverzekering. De schade-uitkering bedraagt maximaal het toegekende bedrag minus het eigen risico van € 500,00 per aanspraak.
- Ongeacht of een verzekering van cliënt of de aanvullende aansprakelijkheidsverzekering uitkering doet, kan de Helpende hand niet aansprakelijk gehouden worden voor schade bij cliënt of bij derden veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden van de Helpende hand voortkomend uit de Overeenkomst Dienstverlening aan Huis, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de Helpende hand (denk aan het opzettelijk kapot maken van waardevolle inboedel van cliënt).
- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV kan uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk gehouden worden voor haar verplichtingen die voortkomen uit de overeenkomsten die zij met de Helpende hand en de cliënt heeft gesloten. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV kan niet aansprakelijk gehouden worden voor schade die door de Helpende hand bij de cliënt of bij derden is veroorzaakt of voor schade van de Helpende hand veroorzaakt door of verband houdend met de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden die voortkomen uit de Overeenkomst Dienstverlening aan Huis. De cliënt en de Helpende hand zullen Helpende hand mantelzorgondersteuning BV vrijwaren tegen aanspraken van derden.

Artikel 12 Verlies en diefstal

- Bij vermoeden van diefstal door de Helpende hand dient de cliënt direct aangifte te doen bij de politie.
- Helpende hand mantelzorgondersteuning BV en de Helpende hand kunnen niet verantwoordelijk en aansprakelijk gehouden worden voor vermeende gevallen van diefstal of vermissing, tenzij politieonderzoek anders uitwijst.

- De cliënt dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en andere waardevolle zaken en is hiervoor zelf verantwoordelijk.

Artikel 13 Onderlinge samenhang overeenkomsten en einde van de overeenkomsten

- In geval van onderlinge tegenstrijdigheid tussen de overeengekomen documenten geldt de volgende rangorde:
 1. Overeenkomst Dienstverlening aan Huis tussen de cliënt en de Helpende hand;
 2. De bemiddelingsovereenkomst tussen de cliënt en Helpende hand mantelzorgondersteuning BV;
 3. De bemiddelingsovereenkomst tussen de Helpende hand en Helpende hand mantelzorgondersteuning BV;
 4. Gedragscode Helpende hand;
 5. Deze Algemene Voorwaarden.
- Het einde van de Overeenkomst Dienstverlening aan Huis houdt in dat alle andere overeenkomsten eveneens op dat moment gelijktijdig eindigen, tenzij anders overeengekomen.
- Een overeenkomst kan eindigen door 1 van onderstaande redenen:
 - Met wederzijds goedvinden;
 - Door opzegging, waarbij door ieder der partijen een opzegtermijn van één maand in acht dient te worden genomen. Opzegging van alle overeenkomsten dient te worden gedaan door een schriftelijke kennisgeving aan de twee andere partijen. De Overeenkomst Dienstverlening aan Huis kan niet worden opgezegd bij ziekte van de Helpende hand, tenzij in onderling overleg tussen cliënt en de Helpende hand anders is overeengekomen;
 - In geval van ontbinding van een overeenkomst door de rechter;
 - Bij overlijden van de cliënt of de Helpende hand;
 - Als de activiteiten van Helpende hand mantelzorgondersteuning BV staken;
 - Als op de cliënt en/of de Helpende hand de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard.