

Algemene Voorwaarden horend bij overeenkomst levering ondersteuning

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 tot levering ondersteuning:** overeenkomst die tussen de Helpende hand en de cliënt wordt gesloten voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- **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 tot levering ondersteuning gesloten. Cliënt en de Helpende hand zijn vrij om de Overeenkomst tot levering ondersteuning 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.
- 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 tot levering ondersteuning 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

- De werkzaamheden worden in principe verricht op vooraf afgesproken dagen en werktijden. Deze dagen en werktijden staan vermeld in de Overeenkomst tot levering ondersteuning.

Artikel 4 Rol en verplichting van de cliënt

- De cliënt is verantwoordelijk voor de organisatie van de werkzaamheden.
- 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 zij verder weg woont dan 10 kilometer of de auto nodig heeft voor de begeleiding. 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 tot levering ondersteuning.
- 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.
- De inhoud van de bemiddeling wordt vastgelegd in een bemiddelingsovereenkomst tussen Helpende hand mantelzorgondersteuning BV en de cliënt.
- 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.

Artikel 7 Verhinderung

- 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.
- 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.
- 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 4 dagen 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. 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.;
 - 1.3. Premie voor de aanvullende aansprakelijkheidsverzekering, zoals nader omschreven in artikel 11;
 - 1.4. De over de premie van de aanvullende aansprakelijkheidsverzekering verschuldigde assurantiebelasting;

- 1.5. De over vergoeding van Helpende hand mantelzorgondersteuning BV verschuldigde BTW, indien van toepassing;
- 1.6. Een overeengekomen reiskostenvergoeding of eventuele andere onkosten. Deze vergoeding staat vermeld in de overeenkomst die tussen cliënt en de Helpende hand wordt gesloten.
2. De volgende uren worden door de Helpende hand maandelijks op de urenregistratie bijgehouden:
 - 2.1. Alle door de Helpende hand gewerkte uren;
 - 2.2. De uren die de Helpende hand niet heeft kunnen werken om redenen te wijten aan de cliënt zoals omschreven in artikel 7;
 - 2.3. De geplande uren van de niet tijdige annuleringen zoals omschreven in artikel 9;
 - 2.4. De ziekte-uren van de Helpende hand. De Helpende hand dient op de urenregistratie te vermelden dat dit ziekte-uren betreffen;
 - 2.5. Ook dient de Helpende hand de eventueel overeengekomen reiskosten op deze urenregistratie in te vullen.
3. 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.
4. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV factureert op basis van de geaccordeerde urenstaten de vergoeding en de eventuele reiskosten/onkosten.
5. De cliënt is de vergoeding en de afgesproken onkosten voor de 10^e van de volgende maand verschuldigd aan de helpende hand.
6. Helpende hand mantelzorgondersteuning BV heeft het recht de werkzaamheden bij de cliënt opschorten als cliënt nog verzuimd heeft te betalen.
7. 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 werkafspraak 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 uitsluitend de noodzakelijke persoonsgegevens van de cliënt en eventueel van familieleden van de cliënt verwerken. De volgende persoonsgegevens zullen in dit kader worden verwerkt door Helpende hand mantelzorgondersteuning BV:
 - NAW-gegevens;
 - BSN (indien nodig);
- De persoonsgegevens van de cliënt worden uiterlijk een jaar na afloop van de overeenkomst verwijderd.
- 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 geeft de cliënt 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 tot levering ondersteuning, 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 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 tot levering ondersteuning. 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 tot levering ondersteuning tussen de cliënt en de Helpende hand;
 2. De bemiddelingsovereenkomst tussen de cliënt en Helpende hand mantelzorgondersteuning BV;
 3. De arbeidsovereenkomst tussen de Helpende hand en Helpende hand mantelzorgondersteuning BV;
 4. Gedragscode Helpende hand;
 5. Deze Algemene Voorwaarden.
- Het einde van de Overeenkomst tot levering ondersteuning 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 tot levering ondersteuning 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.