

## Algemene Voorwaarden Loyal Care Thuiszorg B.V.

### Algemene Voorwaarden set A

#### Algemeen

#### ARTIKEL 1 - Definities

**Klant:** bestaande en toekomstige zorgvrager(s), die een Indicatie heeft/hebben en die een overeenkomst heeft/hebben met Opdrachtgever

**Zorgaanbieder:** rechtspersoon (Loyal Care Thuiszorg B.V.) die zorg verleent.

**Indicatiebesluit:** een recht of een aanspraak op Zorg in natura.

**Geneeskundige handelingen:** alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de Klant met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446–468 Burgerlijk Wetboek.

**Incident:** ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de Klant.

#### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Klant en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot de geleverde zorg.
2. Deze Algemene Voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen maar dienen als aanvulling op de wettelijke regelgeving te worden gezien.

#### ARTIKEL 3 - Bekendmaking Algemene Voorwaarden

1. De zorgaanbieder biedt de Algemene Voorwaarden voorafgaand of bij de totstandkoming van de overeenkomst aan bij de Klant. Deze worden zo gewenst op papier afgeleverd bij de Klant. Hiernaast zijn deze altijd in te zien op de website van Loyal Care Thuiszorg en gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. In beginsel zullen de Algemene Voorwaarden via de mail worden toegezonden, slechts op verzoek zullen de voorwaarden schriftelijk worden overhandigd,
2. Op verzoek van de Klant is de zorgaanbieder bereid om de Algemene Voorwaarden mondeling toe te lichten.

#### ARTIKEL 4 - Afwijking van de Algemene Voorwaarden

1. De zorgaanbieder en klant kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen tussen partijen en de afwijking niet in het nadeel is van de Klant, mits dit op initiatief is van de Klant. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

## **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

1. Steeds als de zorgaanbieder de Klant informatie verschaft, doet hij dit op een voor de Klant geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de Klant de informatie heeft begrepen.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, volstaat het aanbieden via de email met het verzoeken om een ontvangstbevestiging.
3. Indien het belang van de Klant dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de Klant. Echter niet eerder dan dat er aan de wettelijke vereisten is voldaan om deze informatie te verstrekken.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de Klant of diens (wettelijk) vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

## **ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Klant uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden voor zover de Klant wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de Klant.

## **ARTIKEL 7 - Keuze-informatie**

1. De zorgaanbieder die een klant bezoekt om de nodige zorg aan te bieden is niet verplicht om overige zorgaanbieders met de klant te vergelijken.
2. Indien de klant aangeeft contact te willen met overige zorgaanbieders dient het initiatief hiervan bij de klant te liggen.

## **ARTIKEL 8 - De intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de Klant schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  1. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden met de indien bekend bijbehorende tarieven, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
  2. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen/kosten daarvan;
  3. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  4. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de Klant uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
  5. de procedure rond het opstellen van een zorgplan;
  6. de zorg en/of diensten die de Klant al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  7. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;

8. sleutelbeheer, denk hierbij onder andere aan het laten plaatsen van een sleutelkluis;
  9. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  10. waar de Klant aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  11. mogelijkheden wensen van de klant;
  12. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking, indien van toepassing;
  13. de klachtenregeling;
  14. deze Algemene Voorwaarden set A;
  15. het privacy beleid;
  16. eventuele kosten.
2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de Klant de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de Klant aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
  3. Als de Klant ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
  4. De Klant informeert de zorgaanbieder per ommekeer, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

### **Totstandkoming overeenkomst**

#### **ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst**

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de Klant waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de Klant het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Deze overeenkomst welke in beginsel mondeling kan worden gesloten door tijdsdruk dient in alle gevallen binnen 48 uur nadien schriftelijk te zijn bevestigd en de zorgovereenkomst dient te zijn ondertekend.
3. In de overeenkomst staat minimaal het volgende opgenomen:
  - een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - een beschrijving van de diensten waar de Klant gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de Klant komen (indien van toepassing);
  - een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de Klant komt en een specificatie van de kosten (indien van toepassing);

- een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de Klant voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
- een verwijzing naar deze Algemene Voorwaarden.
- Indien het bij het sluiten van de zorgovereenkomst niet bekend is wat de kosten zijn van de niet-vergoede zorg dan wel dat het nog niet volledig duidelijk is door welke omstandigheid dan ook welke zorg op korte termijn moet worden ingezet, zal de zorgovereenkomst met deze informatie worden aangeboden. Klant is dan gehouden om de kosten van de zorgaanbieder te voldoen ook als deze niet zijn gespecificeerd in de zorgovereenkomst.

## **Zorgplan**

### **ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorgplan**

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de Klant een zorgplan op.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgaanbieder het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgplan ter instemming voor aan de Klant.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de Klant. De zorgaanbieder en de Klant ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de Klant.
4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is - in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de Klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Klant te voorkomen.

### **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het zorgplan**

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de Klant te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de Klant ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de Klant afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het (digitale) zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de Klant;
  - welke familieleden van de Klant of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - de momenten van evaluatie van het zorgplan, minimaal iedere zes maanden.

## **ARTIKEL 12 - Naleving van het zorgplan**

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de Klant daarvan in kennis. Als de Klant afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de Klant de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgplan wordt minimaal iedere zes maanden in samenspraak met de Klant geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De Klant kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden digitaal vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de Klant met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de Klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Klant te voorkomen.
5. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de Klant ten aanzien van zijn zorgplan en stelt de Klant hiervan op de hoogte.
6. Als de Klant voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de Klant dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de Klant, tenzij de Klant kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

## **Privacy**

### **ARTIKEL 13 - Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de AVG.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### **ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de Klant:
  1. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de Klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de Klant;
  2. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt anders dan het doel waarvoor het zorgplan is opgesteld.
2. Onder 'anderen' zoals bedoeld in lid 1. Sub a. Wordt niet verstaan:
  1. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  2. de vertegenwoordiger.

3. Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de Klant

#### **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de Klant vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de Klant.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de Klant een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van Klanten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.
3. De klant is gerechtigd om verwijdering dan wel terugvordering van zijn gegevens te vragen op grond van de AVG.

#### **ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de Klant geen (inzage in) gegevens over de Klant aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
  1. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  2. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
2. Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de Klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld. Zorgaanbieder mag deze medewerking weigeren indien er nog nota's dienen te worden voldaan.
3. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de Klant hiervan op de hoogte.

#### **ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als de zorgaanbieder de Klant wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor schriftelijk toestemming hebben van de Klant. Tevens dient een klant afzonderlijk toestemming te verlenen voor ieder wetenschappelijk onderzoek.
2. De zorgaanbieder informeert de Klant over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

#### **Kwaliteit en Veiligheid**

##### **ARTIKEL 18 - Zorg**

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en Klanten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.

2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan
  1. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  2. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de Klant uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Klant in het zorgplan.
3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

#### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal. Ook dient de Klant er zorg voor te dragen dat de omgeving waar de zorgverlener zijn werkzaamheden verricht, veilig dient te zijn. Indien de zorgaanbieder aangeeft dat de omgeving onveilig is dient de Klant er binnen 7 dagen na het aangeven van de klacht er zorg voor te hebben gedragen dat de werkomgeving is aangepast.

#### **ARTIKEL 20 - Afstemming (één Klant - meer zorgverleners)**

1. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder
  1. Als een Klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
    1. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de Klant;
    2. de Klant tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de Klant;
    3. met elkaar periodiek overleggen over de Klant;
    4. bij overdracht van de Klant aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de Klant daarover informeren.
  2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de Klant te allen tijde duidelijk is:
    1. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
    2. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de Klant, diens vertegenwoordiger en familieleden.
2. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder
  1. Als een Klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:
    1. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de Klant tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;

2. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de Klant plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de Klant worden meegenomen.

#### **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident in de zorgverlening informeert de zorgaanbieder de betreffende Klant over:
  1. de aard en de oorzaak van het incident in de zorgverlening;
  2. of en welke maatregelen zijn genomen worden om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar de Klant merkbare gevolgen van heeft of kan hebben voor de gezondheidstoestand van de Klant, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de Klant en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de Klant hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.
3. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de Klant te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

#### **ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen**

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de Klant, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

#### **Zorgverlening op afstand**

#### **ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de Klant zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgplan.
2. De zorgaanbieder spreekt met de Klant af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
3. De zorgaanbieder informeert de Klant vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. De zorgaanbieder zorgt dat de Klant goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.



## **Verplichtingen van de Klant**

### **ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de Klant**

1. Elke Klant legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de Klant de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de Klant schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de Klant niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De Klant geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De Klant onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De Klant verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne. Zorgaanbieder kan aan Klant verzoeken om een sleutelkluisje te laten plaatsen, de kosten en het risico hiervan liggen bij de Klant. Klant mag wel een andere oplossing aandragen dat Zorgaanbieder de woning kan betreden.
6. De Klant moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan
7. Zodra de Klant zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover. Indien zorgaanbieder hierdoor schade oploopt heeft de zorgaanbieder de mogelijkheid om de schade op de klant te verhalen.
8. De Klant moet met bekwame spoed (48 uur) melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## **Betaling**

### **ARTIKEL 25 - Betaling**

1. De Klant is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur van de Klant. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de Klant er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de Klant zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.

3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
5. Indien er door niet-restitutie polis niet de gehele facturen aan Klant worden vergoed, is Loyal Care bereid om de niet vergoedde werkzaamheden niet in rekening te brengen. Echter enkel onder de voorwaarde dat zodra de Klant het bedrag heeft ontvangen. Klant dit bedrag per direct (doch uiterlijk binnen 3 dagen) aan Loyal Care Thuiszorg overmaakt onder toezending van de kopie machtiging en een specificatie van het uitgekeerde bedrag. Loyal Care Thuiszorg behoudt zich dus alle rechten voor om de volledige zorg in rekening te brengen bij niet tijdige overboeking van de ontvangen tegoeden. Het rekeningnummer van Loyal Care Thuiszorg: NL 43 INGB 0007540317 ten name van Loyal Care Thuiszorg B.V.

## **Vervolgindicatie**

### **ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgindicatie**

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder een gesprek met de Klant met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 6 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek
  1. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de Klant tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  2. legt de zorgaanbieder de Klant de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen en wijst hij de Klant op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  3. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de Klant. De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de Klant.
3. Als de Klant zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de Klant uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de Klant de aanvraag hebben ingediend.

Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de Klant aan de termijnen. In dat geval moet de Klant uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De Klant verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.

4. Als de Klant de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de Klant. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de Klant ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk zes weken voor afloop van de geldende indicatie in. De zorgaanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de Klant.

#### **ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgingindicatie**

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de Klant met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. De klant kan binnen 24 na het gesprek om een bedenkerperiode van twee weken verzoeken, dit gaat dus enkel na verzoek van de klant op vooraankondiging.

#### **ARTIKEL 28 - Spoedzorg**

##### **I De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren**

1. Als de zorgbehoefte van de Klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de Klant de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de Klant geeft de zorgaanbieder een toelichting op de spoedprocedure.

##### **II De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren**

1. Als de zorgbehoefte van de Klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de Klant de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt de zorgaanbieder dit aan het zorgkantoor met het verzoek de Klant met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

#### **Beëindiging van de overeenkomst**

#### **ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst**

##### **1. De overeenkomst eindigt:**

1. door overlijden van de Klant;
2. bij wederzijds goedvinden;

3. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Klant of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
4. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
5. ingeval van ontbinding door de rechter;
6. op het moment dat de Klant buiten werkgebied van zorgaanbieder gaat wonen;

#### **ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen**

1. De Klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. De opzegging kan in overleg (mondeling, met een brief of per mail). Echter dient deze altijd schriftelijk te worden bevestigd.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

#### **ARTIKEL 31 - Opzegging door de zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  1. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    1. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    2. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de Klant duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
  2. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg.  
In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
  3. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a. onder 1e, 2e en 3e;
  4. wanneer de indicatie van de Klant eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  5. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    1. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    2. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de Klant duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
    3. de zorgaanbieder heeft de Klant gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.

6. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  1. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Klant besproken;
  2. de zorgaanbieder heeft de Klant een passend alternatief aangeboden;
  3. de zorgaanbieder heeft de Klant gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  4. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de Klant zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

### **ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de Klant en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

### **Klachten en geschillen**

#### **ARTIKEL 33 - Klachtenregeling**

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure Klanten is te vinden op onze website of in een folder.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

#### **ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de Klant enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de Klant als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 25.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg slechts in behandeling genomen, als de Klant zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen 12 maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg wil voorleggen, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat, als de Klant daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil bij de commissie is een vergoeding (= klachtengeld) verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg of aan de rechter.

#### **ARTIKEL 35 - Gelding en Wijziging Algemene en aanvullende voorwaarden.**

1. Deze algemene en aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen de Klanten en Loyal Care Thuiszorg voor de levering van zorgprestaties door Loyal Care Thuiszorg. Van de bepalingen van deze voorwaarden kan alleen in overleg met de Klant worden afgeweken waarbij dit in de zorgovereenkomst en/of het zorgdossier uitdrukkelijk zal worden vastgelegd.
2. Deze Algemene en aanvullende voorwaarden maken integraal deel uit van elk individuele zorgovereenkomst. De Klant aanvaardt deze door ondertekening van de zorgovereenkomst.
3. Deze Algemene en aanvullende voorwaarden zijn op 15 februari 2022 vastgesteld door de directie van Loyal Care Thuiszorg en gelden voor onbepaalde tijd.
4. Loyal Care Thuiszorg kan deze Algemene en aanvullende voorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking vanaf een maand nadat de wijzigingen op de algemene wijze bekend zijn gemaakt. Als u vragen of opmerkingen heeft over deze Algemene en aanvullende voorwaarden kunt u zich richten tot uw contactpersoon of de directie van Loyal Care Thuiszorg.

## **Aanvullende voorwaarden zorgovereenkomst**

### **ARTIKEL 36 - Eigen bijdragen, betaling en tarieven (Voor particuliere Klanten/ Klanten met PGB)**

1. De Klant is een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd voor de levering van zorgprestaties op grond van een wet die dat mogelijk maakt. De hoogte hiervan wordt niet vastgesteld door de zorgaanbieder. Klachten over de wettelijke eigen bijdrage kunnen mogelijk niet door de zorgaanbieder worden beantwoord. .
2. Het Centraal Administratie kantoor brengt de eigen bijdrage per geleverd uur zorg in rekening. De overheid heeft de bijdrage naar inkomen vastgesteld. Per zorgmoment wordt de feitelijk geleverde zorg(tijd) in rekening gebracht en naar boven afgerond op eenheden van 5 minuten.
3. Bij bericht van verhindering binnen 24 uur voor het geplande tijdstip van zorg- of hulpverlening wordt de eigen bijdrage in rekening gebracht volgens de geplande tijd voor zorg- of dienstverlening. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden die verband houdt met de gezondheidstoestand van de Klant, zoals plotseling opname in het ziekenhuis.
4. Over diensten van Loyal Care Thuiszorg die niet onder de van BTW vrijgestelde zorg vallen wordt 21 % BTW berekend.
5. Sommige werkzaamheden voor de Klant kunnen noodzakelijkerwijze of uit oogpunt van efficiency eenvoudiger op het kantoor dan vanuit de woning van de Klant worden verricht. Daarbij kan worden gedacht aan contact met de huisarts die alleen op spreekuurtijden bereikbaar is, afstemmingsoverleg als er meerdere zorgverleners voor de Klant actief zijn of organisatorisch werk in verband met het regelen van nachtzorg.

De Klant wordt toestemming gevraagd voor het verrichten van deze werkzaamheden op kantoor en het in rekening brengen van de eigen bijdrage thuiszorg. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier.

### **ARTIKEL 37 - Aansprakelijkheid.**

1. Als door schuld of nalatigheid van een medewerker van Loyal Care Thuiszorg bij uitvoering van de werkzaamheden schade aan eigendommen of bezittingen (materiële schade) van de Klant ontstaan, dan meldt de Klant deze schade schriftelijk, binnen 48 uur, bij de directie van Loyal Care Thuiszorg.

Vervolgens wordt dan de Klant een schade/aangifte formulier ingevuld. De Klant is verantwoordelijk voor gebruiksschade van gebruiksvoorwerpen die nodig zijn voor de zorgverlening en zorgt zelf voor vervanging. Loyal Care Thuiszorg aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

2. De directie van Loyal Care Thuiszorg beoordeelt of aansprakelijkheid wordt aanvaard.
3. Aansprakelijkheidsstelling worden schriftelijk afgehandeld overeenkomstig de richtlijnen van de verzekeringsmaatschappij van Loyal Care Thuiszorg.

## **ARTIKEL 38 - Uitsluitingscriteria en zorgweigerings**

### **1. Uitsluitingscriteria**

Loyal Care Thuiszorg is een instelling die alle soorten zorg biedt, aan in principe alle Klanten. Er zijn echter een paar uitzonderingen op de regel die zijn opgenomen in de uitsluitingscriteria. Op basis van de uitsluitingscriteria zal worden beoordeeld of Loyal Care Thuiszorg deze Klant in zorg neemt.

Er wordt dus telkens een individuele beoordeling gemaakt. Indien een Klant die al in zorg is de 'bovengrens' nadert, zal overwogen worden of overplaatsing noodzakelijk is naar een geschikte zorgvoorziening.

### **2. Uitsluitingscriteria en bovengrens van zorg**

Met het oog op het leveren van verantwoorde zorg, worden echter de volgende uitsluitingscriteria gehanteerd. Uitesloten zijn Klanten:

- met problematisch, c.q. zeer storend gedrag voor de omgeving waarvan is vastgesteld dat dit gedrag langdurig van aard en niet beïnvloedbaar is;
- met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding welke verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
- die zeer gewelddadig zijn naar zichzelf en/of anderen;
- die verbaal zeer agressief zijn;
- die de hulp van Loyal Care Thuiszorg niet willen accepteren.

### **3. Werkomstandigheden en lichamelijke belasting (Wet op de arbeidsomstandigheden)**

- De woning van de Klant moet essentiële voorzieningen bevatten, zoals verwarming, gas, water en elektra. Ook moet deze geschikt zijn om noodzakelijke (verpleeg)hulpmiddelen te kunnen plaatsen en te gebruiken, zoals een hoog-laagbed.
- De zorgverleners verrichten hun werkzaamheden op ergonomisch verantwoorde wijze, gebaseerd op de normen van de arbeidsomstandighedenwet. Om lichamelijke klachten van zorgverleners te voorkomen, is met name het volgende nodig.
  - Bij het helpen op bed moet het bed (op heuphoogte) kunnen worden ingesteld. Per situatie kunnen hulpmiddelen nodig zijn. De zorgverlener kan de Klant of mantelzorger instructies geven hulpmiddelen te lenen of te huren om dit mogelijk te maken;
  - Bij het helpen op bed moet de Klant aan beide kanten van het bed op armlengte bereikbaar zijn;
  - In de kamer of douche moet voldoende bewegingsruimte aanwezig zijn om verzorgende handelingen verantwoord uit te voeren;
  - Bij werkzaamheden onder heuphoogte of onder schouderhoogte kunnen per situatie aanpassingen nodig zijn. Om de Klant te kunnen tillen kan het nodig zijn dat tilhulpmiddelen (zoals tilliften) geleend of gehuurd worden of dat de mantelzorger gevraagd wordt te assisteren.
- De Klant kan tijdelijk door twee zorgverleners tegelijkertijd worden geholpen als:



- De inzet van één zorgverlener ontoereikend is en mantelzorg ontbreekt om te assisteren;
- Geen tilhulpmiddelen kunnen worden gebruikt.  
Voorwaarden hiervoor zijn dat deze zorg te organiseren is en dat er uitzicht is op een structurele oplossing.

#### **ARTIKEL 39 - Hygiëne en veiligheid.**

1. De Klant stelt de zorgverlener op de hoogte van informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid.
2. De zorgverleners werken op basis van hygiënerichtlijnen van de organisatie. Loyal Care Thuiszorg stelt de Klant op diens verzoek een exemplaar van de hygiënerichtlijnen beschikbaar.
3. De woning van de Klant mag niet zodanig zijn vervuild dat dit de zorgverlening of het zorgverleningsproces schaadt. Loyal Care Thuiszorg kan de zorg(tijdelijk) weigeren als er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden, waardoor de veiligheid en/of gezondheid van de zorgverlener wordt bedreigd. Loyal Care Thuiszorg kan bemiddelen tussen de Klant en de andere instanties om ervoor te zorgen dat de situatie verbetert. Op die manier kan de zorginzet door blijven gaan.
4. In de woning moet algemene veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn, onder andere een douchebadmat, rubber doppen onder stoel of kruk, geen losse kledjes, veilig elektrische bedrading en contactdozen.
5. Als de zorgverlener zich bedreigd voelt door een huisdier zoekt hij/zij in overleg met de Klant naar een bevredigende oplossing, zodat hij/zij de werkzaamheden goed kan blijven uitvoeren.

#### **ARTIKEL 40 - Materialen.**

1. De zorgverleners hebben voor hun werkzaamheden veilige materialen nodig, indien deze materialen niet voorhanden zijn, kunnen de zorgverleners de werkzaamheden niet uitvoeren. De zorgverleners stellen u op de hoogte van de benodigde materialen.
2. Zorgverleners mogen geen gevaarlijke stoffen(zoals ammoniak/zoutzuur/chloor) gebruiken.

#### **ARTIKEL 41 - Ongewenste omgangsvormen**

Het beleid van Loyal Care Thuiszorg is erop gericht om de medewerkers een veilige werkomgeving te garanderen. Seksuele intimidatie, agressie of geweld tegen een zorgverlener kan aanleiding zijn om de zorg en dienstverlening niet aan te vangen of te herzien.

#### **ARTIKEL 42 - Zorg weigeren.**

Het niet naleven van bovengenoemde specifieke voorwaarden door de Klant kan ertoe leiden dat Loyal Care Thuiszorg de zorg- en dienstverlening weigert aan te vangen, voortijdig beëindigt of in omvang verlaagt (als verdere uitvoering in redelijkheid niet van Loyal Care Thuiszorg kan worden gevraagd).

#### **ARTIKEL 43 - Meldcode huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling**

Onder de wet verplichte meldcode huiselijk en kindermishandeling vallen ouderenmishandeling, kindermishandeling en huiselijk geweld. Loyal Care Thuiszorg zal aldus melding maken van mishandeling bij de daarvoor bevoegde instantie.

## Algemene Voorwaarden Loyal Care Thuiszorg B.V.

### Algemene Voorwaarden set B

#### Artikel 1 – Definities

Onderstaande begrippen hebben, als zij met een hoofdletter worden geschreven, de betekenis zoals vastgelegd in dit artikel, waarbij de begrippen zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt kunnen worden:

**Aanvraag:** specificatie waarin Opdrachtgever haar behoefte vastlegt voor het uitvoeren van bepaalde Werkzaamheden. In de Aanvraag worden de door Opdrachtgever gestelde eisen ten aanzien van de Werkzaamheden en de gewenste Kwalificaties kenbaar gemaakt.

**Algemene Voorwaarden:** deze "Algemene Voorwaarden Set B" ten behoeve van het aangaan van een overeenkomst van opdracht met Zelfstandige Professional(s), zijnde de Opdrachtnemer(s), ten behoeve van het uitvoeren van werkzaamheden bij Klanten van Opdrachtgever.

**Bijlagen:** alle documenten genoemd Bijlagen bij deze Algemene Voorwaarden, die daarvan een onlosmakelijk deel uitmaken.

**BW:** Burgerlijk Wetboek.

**Klant:** onderneming of organisatie die met Opdrachtgever een overeenkomst van opdracht aangaat.

**Kwalificaties:** specifieke vakbekwaamheid en ervaring waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen voor het uitvoeren van de Werkzaamheden.

**Intellectuele Eigendomsrechten:** alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief maar niet uitsluitend auteursrechten, merkrechten, modelrechten, databankrechten, broncodes, octrooirechten, bedrijfsgeheimen, handelsnaamrechten en naburige rechten.

**Locatie:** voorkeursplaats waar de Werkzaamheden worden verricht.

**Opdracht:** Verzoek aan Opdrachtnemer ombuiten dienstbetrekking Werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Klant tegen betaling van het overeengekomen Tarief.

**Opdrachtgever:** Staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel. Opdrachtgever is gericht op het uitvoeren van diensten om de inhuurprocessen van externen ten behoeve van haar Klant te ondersteunen en te optimaliseren. Opdrachtgever treedt hierbij op als schakel tussen Klant en de Opdrachtnemer(s) zijnde Zelfstandige Professional(s).

**Opdrachtnemer:** zelfstandig ondernemer die een Overeenkomst van Opdracht met Opdrachtgever overeenkomt om voor eigen rekening en risico Werkzaamheden te verrichten.

**Overeenkomst van Opdracht:** overeenkomst van opdracht conform artikel 7:400 BW tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin de Opdracht wordt vastgelegd en waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

**Overmacht:** een gebeurtenis die niet te wijten is aan de schuld van de betreffende Partij

en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, brand en ontploffing. Onder Overmacht vallen niet: stakingen, tekort aan personeel en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen.

**Partij (-en):** Opdrachtnemer of Opdrachtgever. Wanneer het begrip in de meervoudsvorm gebruikt wordt, worden Opdrachtnemer en Opdrachtgever tezamen bedoeld.

**Tarief:** de vergoeding die Opdrachtnemer ontvangt voor de door Opdrachtnemer, op grond van de Overeenkomst van Opdracht, uitgevoerde Werkzaamheden.  
Werkzaamheden: door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of advisering in het kader van de uitvoering van de Opdracht.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid en reikwijdte van de voorwaarden**

1. Deze voorwaarden bevatten de algemene afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op grond waarvan Partijen een overeenkomst van opdracht met elkaar kunnen aangaan voor het uitvoeren van de Werkzaamheden bij Klant. Tevens bevat de Algemene Voorwaarden die een afspiegeling zijn van voorwaarden die Klant en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
2. Partijen sluiten per Opdracht een afzonderlijke Overeenkomst van Opdracht. Overeenkomst van Opdrachten worden uitsluitend schriftelijk aangegaan. In de Overeenkomst van Opdracht zullen de specifieke afspraken met betrekking tot de Opdracht worden opgenomen en bevat minimaal:
  - a. de omschrijving van de Werkzaamheden onder regie (afrekening op basis van tijdseenheden) en indien van toepassing het Resultaat, zijnde het te verwachten resultaat op grond van de uitgevoerde Werkzaamheden;
  - b. het Tarief;
  - c. de startdatum en einddatum, zijnde de periode waarbinnen de Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd welke ook gelden als de ingangsdatum en de einddatum van de Overeenkomst van Opdracht.
3. De Kwalificaties waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen, is nader omschreven in de Aanvraag. Indien Opdrachtnemer niet op de hoogte is van de gevraagde Kwalificaties zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan, vóór ondertekening van de Overeenkomst van Opdracht, op de hoogte brengen.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst van Opdracht. Afwijkingen op de Algemene Voorwaarden worden door Partijen schriftelijk vastgelegd in de Overeenkomst van Opdracht.
5. Indien in een Overeenkomst van Opdracht een bepaling is opgenomen die afwijkt van de Algemene Voorwaarden, dan geldt deze afwijking alleen met betrekking tot de specifieke Overeenkomst van Opdracht. Deze afwijking geldt derhalve niet als een afwijking op de Algemene Voorwaarden in algemene zin, of te wel voor andere of toekomstige Overeenkomst van Opdrachten tussen Partijen.
6. De toepasselijkheid van andere Algemene Voorwaarden van Partijen dan wel branchevoorwaarden wordt nadrukkelijk uitgesloten.

7. De Algemene Voorwaarden bevat ook voorwaarden die een derdenbeding met zich mee kunnen brengen conform artikel 6:253 BW. Dit houdt in dat bepaalde voorwaarden een rechtstreeks vorderingsrecht kunnen scheppen van Klant ten aanzien van Opdrachtnemer.
8. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd mocht komen met enige bepaling van Dwingend Recht, blijven deze Algemene Voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Voor wat betreft de nietige, nietig verklaarde, dan wel vernietigde bepalingen, zullen Partijen in overleg nieuwe bepalingen vaststellen welke de strekking van de nietige, nietig verklaarde, dan wel vernietigde bepalingen zoveel mogelijk nabij komen.
9. In geval van tegenstrijdigheid tussen de van toepassing zijnde documenten, geldt de navolgende rangorde:
  - a. de Overeenkomst van Opdracht;
  - b. de Algemene Voorwaarden van Loyal Care thuiszorg set B;
  - c. de Bijlage(n).
10. Indien Klant haar voorwaarden richting Opdrachtgever aanpast of relevante wet- en regelgeving wordt aangepast of de Belastingdienst de eerder verleende goedkeuring intrekt, kan Opdrachtgever, met inachtneming van het redelijkheid -en billijkheidsprincipe, de voorwaarden in de Algemene Voorwaarden eenzijdig aanpassen. Hiervoor wordt een nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden opgesteld en de toepasselijkheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden wordt per Overeenkomst van Opdracht aan Opdrachtnemer bevestigd.

### **Artikel 3 – Wilsovereenstemming en zelfstandigheid**

1. Partijen wensen uitsluitend met elkaar te contracteren op basis van een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW.
2. Partijen benadrukken dat zij niet beogen een arbeidsovereenkomst aan te gaan in de zin van artikel 7:610 e.v. en 7:690 e.v. BW.
3. Partijen wensen uitdrukkelijk de toepasselijkheid van de fictieve dienstbetrekking van tussenkomst te voorkomen.
4. Partijen kiezen ervoor om in voorkomende gevallen de fictieve dienstbetrekking van thuiswerkers of gelijkgestelden buiten toepassing te laten en daartoe de Overeenkomst van Opdracht op te stellen en te ondertekenen voordat uitbetaling plaatsvindt.
5. Partijen benadrukken dat zij beogen om geen inhoudingsplicht voor Opdrachtgever in het kader van de Wet op de Loonbelasting 1964 en geen verzekeringsplicht voor Opdrachtnemer op grond van de WW, ZW en de WIA te laten ontstaan.
6. Aangezien Partijen uitsluitend met elkaar willen contracteren op basis van een Overeenkomst van Opdracht, verbinden Partijen zich ertoe om hun feitelijke gedragingen bij de uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht en de Werkzaamheden in overeenstemming te doen zijn met de inhoud en strekking van de Algemene Voorwaarden en het BW waarin de overeenkomst van opdracht is vastgelegd.
7. Opdrachtnemer bevestigt dat hij zelfstandig ondernemer is en voor eigen rekening en risico de Werkzaamheden verricht. Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij is ingeschreven in het

handelsregister van de Kamer van Koophandel en beschikt over een BTW-nummer bij de Belastingdienst. Opdrachtnemer garandeert dat hij niet over aanwijzingen beschikt dat de Belastingdienst een onderzoek heeft ingesteld naar zijn ondernemerschap voor de inkomstenbelasting en/of daarover aan hem vragen heeft gesteld. In aanvulling daarop verplicht de ZPP'er zich ertoe om een verandering in deze situatie te melden.

8. Partijen begrijpen dat met de goedkeuring van deze Algemene Voorwaarden de Belastingdienst geen oordeel geeft over het fiscaal ondernemerschap van de Zelfstandige Professional. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie indien en voor zover die van belang zijn voor de uitvoering van een Overeenkomst van Opdracht.
9. Het is uitdrukkelijk tussen Partijen en met Klant besproken dat de Werkzaamheden op grond van Overeenkomst van Opdracht worden uitgevoerd.
10. Opdrachtnemer is op de hoogte van de vereisten en risico's van (fiscaal) ondernemerschap.
11. Partijen verklaren uitdrukkelijk dat het hun bedoeling is om hun relatie uit hoofde van deze overeenkomst aan te (blijven) merken als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek en niet als een dienstbetrekking als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek. Partijen zijn jegens elkaar verplicht om in overeenstemming met hun bedoeling om een overeenkomst van opdracht aan te gaan, feitelijk aan deze overeenkomst uitvoering en inhoud te geven.
12. Opdrachtnemer verklaart voldoende kwalificaties te hebben om de Werkzaamheden zelfstandig en zonder nadere toelichting van Opdrachtgever uit te voeren.
13. Opdrachtnemer heeft een eigen verantwoordelijkheid en is derhalve volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Werkzaamheden.
14. Opdrachtnemer is binnen het kader van de Werkzaamheden vrij in de wijze waarop deze werkzaamheden worden verricht, met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.
15. Partijen zijn zich ervan bewust dat het voor kan komen dat de Opdrachtnemer in teamverband werkt en/of soortgelijke werkzaamheden uitvoert die ook door medewerkers in loondienst van Klant of derden worden uitgevoerd. Partijen zijn er zich van bewust dat hierbij het bepaalde in artikel 5 lid 2 van belang is. Tevens erkent Opdrachtnemer geen rechtstreekse rechtsverhouding met Klant te hebben, noch aanspraak te maken op een dienstverband met Klant tijdens of na afloop van de Opdracht.

#### **Artikel 4 - Verantwoordelijkheden en verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat zij haar dienstverlening deskundig, met zorg en professionaliteit uitvoert.
2. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie indien en voor zover die van belang zijn voor de uitvoering van een Overeenkomst van Opdracht.
3. Opdrachtgever verplicht zich ertoe de belangen van Klant en Opdrachtnemer voorop te stellen en zich als een goed Opdrachtgever neutraal op te stellen.

4. Opdrachtgever verklaart er zich uitdrukkelijk mee akkoord dat Opdrachtnemer ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.

#### **Artikel 5 – Verantwoordelijkheden en verplichtingen Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer accepteert de Opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op juiste wijze uitvoeren van de Werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer deelt de Werkzaamheden zelfstandig in. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering van de Opdracht nodig is, in geval van samenwerking met anderen, afstemming met opdrachtgever en Klant en eventuele derden plaats, opdat de Werkzaamheden goed kunnen worden uitgevoerd. Indien noodzakelijk voor de Werkzaamheden richt de Opdrachtnemer zich naar de arbeidstijden en benodigde zorg bij Klant. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om, in geval van voortschrijdend inzicht of gewijzigde omstandigheden, de uitvoering van de Werkzaamheden nader af te stemmen met Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is bij het uitvoeren van de Werkzaamheden geheel zelfstandig. Hij verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever en Klant. Opdrachtgever en Klant kunnen wel aanwijzingen en instructies geven omtrent het resultaat van de Opdracht.
4. Opdrachtnemer staat er jegens Klant voor in dat Opdrachtnemer zal handelen conform de wettelijke regels en de huisregels van Klant (bijvoorbeeld veiligheidsregels), waarvan Opdrachtnemer zich zelfstandig op de hoogte stelt, indien en voor zover dit geen afbreuk doet aan het bepaalde in het derde lid van dit artikel.
5. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Opdrachtnemer het opleidingsniveau, Kwalificaties, diploma's en certificeringen, de ervaring en de competenties bezit om de Overeenkomst van Opdracht naar behoren en conform eventueel geldende -al dan niet wettelijke – voorschriften uit te voeren.
6. Opdrachtnemer garandeert dat de Werkzaamheden met de grootst mogelijke zorg als bedoeld in artikel 7:401 BW worden uitgevoerd.
7. Opdrachtnemer is gehouden gevolg te geven aan door Klant tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen aangaande het resultaat van de Opdracht. Deze aanwijzingen zullen zoveel mogelijk gespecificeerd en met inachtneming van de aard van de Opdracht opgenomen worden in de Overeenkomst van Opdracht.
8. Opdrachtnemer legt aan Klant verantwoording af over de wijze waarop hij de Werkzaamheden heeft uitgevoerd nadat deze zijn voltooid. Aard en omvang van de te verstrekken informatie dienen in overeenstemming te zijn met aard en omvang van de Opdracht.
9. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid over de uitvoering, kwaliteit en de continuïteit van de Werkzaamheden.
10. Partijen beogen dat het bepaalde in deze overeenkomst niet leidt tot het ontstaan van een arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 7:610 en/of artikel 7:690 BW tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer alsmede tussen Klant en Opdrachtnemer.

## **Artikel 6 – Verantwoordelijkheden en verplichtingen Klant**

1. Opdrachtgever heeft ten behoeve van Opdrachtnemer het volgende bij Klant bedongen:
  - a. Bij de Aanvraag zal Klant aangeven welke Kwalificaties Opdrachtnemer dient te bezitten, welke Werkzaamheden verricht dienen te worden, alsmede een inschatting van de periode gedurende welke de Werkzaamheden verricht dienen te worden.
  - b. De Klant is gehouden Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de woning, alsmede Opdrachtnemer in staat te stellen de Werkzaamheden onder aanvaardbare omstandigheden bij Klant te verrichten.
  - c. De Klant zal voldoen aan alle noodzakelijke veiligheidseisen ten aanzien van de ruimten waarin en ten aanzien van de zaken waarmee Opdrachtnemer werkt en voor het verrichten van de Werkzaamheden dusdanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat Opdrachtnemer bij het verrichten van de Werkzaamheden schade lijdt.
  - d. Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de Werkzaamheden gebruik van hulpmiddelen of materialen. Opdrachtnemer dient zich ten aanzien van die zaken, als goed huisvader te gedragen. Bij beëindiging van de Overeenkomst van Opdracht en/of op eerste verzoek van Klant retourneert Opdrachtnemer alle ter beschikking gestelde zaken binnen 24 uur na beëindiging van de Overeenkomst van Opdracht of na het doen van dit verzoek van Klant. Eventuele schade aan de bedoelde zaken kan op Opdrachtnemer worden verhaald. Partijen benadrukken dat het verstrekken van hulpmiddelen en materialen noodzakelijk is voor de uitvoering van de Werkzaamheden.
2. Indien Klant tekort schiet in het nakomen van haar verplichtingen uit dit artikel kan Opdrachtnemer Opdrachtgever hierop aanspreken en nakoming vorderen.

## **Artikel 7 – Looptijd, verlenging en beëindiging Overeenkomst van Opdracht**

1. Een Overeenkomst van Opdracht treedt in werking op de daarin vermelde Startdatum en wordt aangegaan voor bepaalde tijd.
2. De Startdatum en Einddatum, zoals opgenomen in de Overeenkomst van Opdracht, bepaalt de periode waarbinnen de Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd cq. het resultaat dient te worden behaald.
3. De Overeenkomst van Opdracht kan worden verlengd voor een door Klant en Opdrachtnemer in onderling overleg nader te bepalen periode. Opdrachtgever dient in geval van verlenging de afspraak daartoe voor het verstrijken van de lopende periode schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. Opdrachtgever zal de overeengekomen (nieuwe) Einddatum van de Overeenkomst van Opdracht schriftelijk bevestigen aan Opdrachtnemer, zodra de corresponderende bevestiging van Klant ontvangen is. Opdrachtnemer realiseert zich dat in geval van niet tijdige verlenging de eventuele risico's, zoals vertraging in de betaling van de facturen van Opdrachtnemer voor Opdrachtnemer zijn. Opdrachtgever heeft wel een inspanningsverplichting om tijdig te achterhalen waarom de bevestiging van de verlenging is vertraagd.
4. Opdrachtgever is, conform artikel 7:408 lid 1 BW, gerechtigd de Overeenkomst van Opdracht door middel van opzegging schriftelijk tegen elke datum (tussentijds) te beëindigen, zonder dat Opdrachtgever of Klant in dat geval schadeloos is.



5. Opdrachtnemer is, conform artikel 7:408 lid 2 BW, behoudens gewichtige redenen, niet gerechtigd de Overeenkomst van Opdracht door opzegging tussentijds te beëindigen. Onder gewichtige redenen worden in dit verband in ieder geval niet verstaan commerciële belangen van Opdrachtnemer.
6. Beëindiging van de Overeenkomst van Opdracht ontslaat Partijen nadrukkelijk niet van hun daaruit voortvloeiende verplichtingen met betrekking tot artikel 13 (intellectuele eigendomsrecht en geheimhouding) en artikel 14 (aansprakelijkheid).

#### **Artikel 8 - Werkdagen, werktijden en standplaats**

1. De werkdagen en werktijden worden in overeenstemming tussen Klant en Opdrachtnemer bepaald, met dien verstande dat de aard van de Werkzaamheden met zich mee kan brengen dat Opdrachtnemer op bepaalde tijdstippen wordt verwacht.
2. Tijdens afwezigheid van Opdrachtnemer als gevolg van verlof of ziekte loopt de Overeenkomst van Opdracht door en blijven de Start- en Einddatum van de Overeenkomst van Opdracht derhalve ongewijzigd. In geval van langdurige afwezigheid zijn de bepalingen van artikel 9.2 van toepassing.
3. Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden worden de Werkzaamheden in beginsel op de vestiging(en) van Klant verricht. In voorkomende gevallen kan de Opdrachtnemer de Werkzaamheden op een andere Locatie verrichten, zulks in overleg met Klant.

#### **Artikel 9 – Vervanging**

1. De Opdracht is aan Opdrachtnemer verstrekt op grond van de specifieke Kwalificaties van de Opdrachtnemer. Het staat Opdrachtnemer vrij zich bij de werkzaamheden te laten vervangen door een ander. Opdrachtnemer meldt voorafgaand aan de vervanging aan Klant en Opdrachtgever wie de Werkzaamheden namens hem uitvoert. Daarbij heeft Klant of Opdrachtgever niet het recht de vervanger te weigeren, tenzij Klant vaststelt dat de vervanger niet aan één of meer van de kwalificaties voldoet zoals opgenomen in de Aanvraag of de Overeenkomst van Opdracht.
2. Opdrachtnemer blijft ook tijdens de vervanging verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden en het naleven van de Overeenkomst van Opdracht en deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever komt met de vervanger een derdenbeding jegens Klant overeen met betrekking tot hetgeen Partijen in artikel 13 van deze overeenkomst met elkaar zijn overeengekomen m.b.t. intellectuele eigendomsrechten voor zover deze uit de Opdracht voortvloeien, zodanig dat Klant en Opdrachtgever over dezelfde rechten beschikt als het geval zou zijn indien Opdrachtnemer zichzelf niet zou hebben laten vervangen.
3. Opdrachtnemer zal het deel van de vergoeding als bedoeld in artikel 10 dat betrekking heeft op de door de vervanger verrichte werkzaamheden zelf aan Opdrachtgever factureren. Het is de vervanger niet toegestaan om rechtstreeks aan Klant te factureren.
4. In geval Opdrachtnemer langer dan twee aaneengesloten weken niet in staat is om de Werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins is Opdrachtgever gerechtigd op verzoek van Klant, en daartoe dus niet verplicht, te verlangen dat de desbetreffende Opdrachtnemer zorg draagt voor een vervanger, hetgeen door Opdrachtnemer aldus zal worden uitgevoerd.

5. Het vervangen van Opdrachtnemer zal niet leiden tot meerkosten voor Klant of Opdrachtgever. Partijen en Klant zullen in onderling overleg eventuele extra kosten van deze vervanging bepalen voordat vervanger met de werkzaamheden aanvangt.

#### **Artikel 10 – Vergoeding**

1. Voor de uitvoering van de Werkzaamheden is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer het in de Overeenkomst van Opdracht genoemde Tarief als vergoeding verschuldigd, dit onverminderd het bepaalde in de leden 5 tot en met 9 van dit artikel. Het Tarief is een kostprijs inclusief alle kosten waaronder inbegrepen alle betrokken fiscale- en sociale premieverplichtingen en verzekeringen.
2. Partijen benadrukken dat het Tarief op basis van vraag en aanbod is bepaald en niet eenzijdig door Opdrachtgever noch Klant is opgelegd. Partijen benadrukken tevens dat het Tarief geen loonafpraak is in de zin van artikel 7:610 BW. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor afdracht van verschuldigde omzetbelasting en, indien van toepassing, loonheffingen en premies werknemersverzekeringen.
3. Alleen de daadwerkelijk door Opdrachtnemer gewerkte uren komen voor vergoeding in aanmerking.
4. Voor de uren dat Opdrachtnemer wegens ziekte, verlof of een andere aan Opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheid de Werkzaamheden niet verricht, is Opdrachtgever geen vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd.
5. Opdrachtgever maakt geen onderscheid in uren of normale werkdagen of gemaakt in het weekend en/of feestdagen, noch wordt er onderscheid gemaakt tussen uren gewerkt tijdens kantooruren of daarbuiten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. Indien een dagvergoeding is overeengekomen, dan is Opdrachtgever deze dagvergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd voor elke dag waarop Opdrachtnemer gedurende minimaal acht uren de Werkzaamheden heeft verricht, dit onafhankelijk van het feitelijke aantal gewerkte uren.
7. Voor Werkzaamheden die zijn uitgevoerd vóór de ingangsdatum of na de einddatum van de Overeenkomst van Opdracht is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd.
8. Het Tarief kan zowel gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst van Opdracht, alsmede gedurende de eventuele verlenging(en) van de Overeenkomst van Opdracht niet eenzijdig door Opdrachtnemer verhoogd dan wel geïndexeerd worden.
9. Zakelijke reis- en verblijfskosten worden uitsluitend vergoed, indien en voor zover Klant voorafgaand schriftelijk goedkeuring heeft verleend vergoeding daarvan.

#### **Artikel 11 – Urenverantwoording, facturering en betaling**

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijke urenverantwoording op de door Opdrachtgever gewenste wijze. Deze urenverantwoording is definitief als deze door Klant is goedgekeurd. De urenindicatie is in deze leidend. De klant heeft hier middels het zorgplan mee ingestemd. Het verantwoorden van uren is noodzakelijk voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en Klant om de mogelijkheid van controle op de in te dienen facturen mogelijk te maken.

2. De ingevulde en goedgekeurde urenverantwoording alsmede de (verlengde) Overeenkomst van Opdracht vormen de basis van de facturering door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer zal de op grond van de Overeenkomst van Opdracht verrichte Werkzaamheden aan Opdrachtgever factureren. De factuur is gebaseerd op de door Klant goedgekeurde uren. Daarbij dient Opdrachtnemer het door Klant goedgekeurde urenverantwoordingsformulier mee te zenden.
4. De facturen van Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke eisen, alsmede een vermelding te bevatten van het aantal uren, het tarief, de maand en het jaar waarin de Werkzaamheden zijn verricht.
5. Facturen van Opdrachtnemer dienen opgesteld te zijn vanuit de juiste juridische entiteit van Opdrachtnemer en gericht te zijn aan de juiste juridische entiteit van Opdrachtgever, zijnde de entiteiten waarmee de Overeenkomst van Opdracht is overeengekomen.
6. Opdrachtnemer dient eventuele kosten, die op grond van een Overeenkomst van Opdracht gemaakt zijn, te factureren. Opdrachtnemer dient bij de factuur een door Klant ondertekende specificatie van de onkosten mee te sturen.
7. Facturen die voldoen aan de eisen zoals gesteld in dit artikel worden door Opdrachtgever binnen de in de Opdracht gespecificeerde betaaltermijn, na ontvangst van de factuur, aan Opdrachtnemer betaald. Facturatie vindt plaats over de gehele kalendermaand.
8. In geval van verschil van mening over de juistheid van de factuur en/of het urenverantwoordingsformulier stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan op de hoogte en treden Partijen zo spoedig mogelijk in overleg. De in het zevende lid van dit artikel bedoelde betalingstermijn gaat in dat geval in zodra Partijen overeenstemming hebben bereikt over de juistheid van de factuur of ontvangst door Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer verstuurd correctiefactuur.
9. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat op haar een debiteurenrisico rust. Dit betekent dat non-betaling door Klant van de facturen van Opdrachtgever, ten gevolge van wat dan ook, met zich meebrengt dat Opdrachtgever geen betalingsverplichting heeft, conform dit artikel, ten aanzien van de corresponderende facturen. Opdrachtgever heeft wel een inspanningsverplichting om tijdig te achterhalen waarom NON-betaling plaatsvindt om debiteurenrisico van Opdrachtnemer te voorkomen.

## **Artikel 12 – Compliance**

1. Partijen beogen dat er geen sprake is van het ter beschikking stellen van arbeid onder leiding en toezicht en dat daarmee de Waadi (Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs) en de Inlenersaansprakelijkheid, welke aansprakelijkheid is vastgelegd in de Invorderingswet 1990, niet van toepassing zijn.
2. Partijen willen de toepasselijkheid van de fictieve dienstbetrekking van tussenkomst voorkomen. Daarvoor dient voldaan te zijn aan de voorwaarde dat Opdrachtnemer de Werkzaamheden verricht in de uitoefening van bedrijf of in de zelfstandige uitoefening van een beroep. Partijen stellen vast dat voor het bij voortduring voldoen aan deze voorwaarde onder meer van belang is dat Opdrachtnemer voor het verwerven van opdrachten en opbrengsten niet te zeer afhankelijk is van de met Opdrachtgever te sluiten Overeenkomsten

van opdracht (economische zelfstandigheid). Opdrachtgever zal daartoe het aantal, de looptijd en de omvang van de door partijen gesloten Overeenkomsten van opdracht bijhouden. Indien Opdrachtgever naar zijn exclusieve inschatting in redelijkheid twijfelt aan voornoemde economische zelfstandigheid van Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever geen verdere Overeenkomsten van opdracht met Opdrachtnemer meer sluiten tot het moment waarop deze twijfel is verdwenen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk in kennis stellen van het ontstaan van voornoemde inschatting.

3. Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever aan te tonen dat aan deze voorwaarde is voldaan en zal daartoe vóórafgaand aan het ondertekenen van de Overeenkomst van Opdracht in ieder geval de volgende stukken aan Opdrachtgever overleggen:
  - a. Kopie van inschrijving van Opdrachtnemer in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel dat niet ouder is dan drie maanden;
  - b. Kopie van een recent bewijsstuk dat Opdrachtnemer in het bezit is van een Omzetbelastingnummer, tenzij de Werkzaamheden zijn vrijgesteld van Omzetbelasting.
4. Bij aanvang, tijdens en bij beëindiging van een Overeenkomst van Opdracht is Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, verplicht om schriftelijk en naar waarheid informatie te verstrekken en eventuele vragen(lijsten) te beantwoorden aan de hand waarvan kan worden vastgesteld in hoeverre de feitelijke uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht tot het vermoeden van het bestaan van een (fictieve) dienstbetrekking tussen Partijen zou kunnen leiden. Aan Opdrachtgever komt het exclusieve recht toe om deze vragen(lijsten) op te stellen.
5. Indien en voor zover rechtens mogelijk vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever voor alle door Opdrachtgever te lijden schade ter zake, daaronder begrepen kosten, wettelijke rente en belastingrente, welke een gevolg zijn van een naheffing loonheffing (daaronder te verstaan loonbelasting en premies volksverzekeringen) van de Belastingdienst op grond van een privaatrechtelijke of fictieve dienstbetrekking ten aanzien van de inzet van Opdrachtnemer, mits de naheffing van de Belastingdienst gebaseerd is op een feitelijke omstandigheid waaruit blijkt dat Opdrachtnemer in privaatrechtelijke of fictieve dienstbetrekking de Werkzaamheden heeft verricht.
6. Opdrachtgever kan in verband met de uitvoering van wettelijke regelingen aanvullende informatie opvragen bij Opdrachtnemer en deze informatie aan Klant verstrekken. Opdrachtgever en Klant zullen de uit de AVG voortvloeiende verplichtingen nakomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade, wanneer Opdrachtgever en/of Klant enige verplichting uit hoofde van de AVG niet is nagekomen.
7. Opdrachtnemer gaat er op voorhand mee akkoord dat Opdrachtgever kopieën van de door Opdrachtnemer verstrekte documenten alsmede van de met Opdrachtnemer overeengekomen Overeenkomst van Opdracht(en) aan Klant kan verstrekken.
8. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst van Opdracht met onmiddellijke ingang op te zeggen en zonder schadeloos te zijn, indien Opdrachtgever van mening is dat er op grond van wet- en regelgeving een onaanvaardbaar risico voor Opdrachtgever of Klant optreedt, dan wel dat Opdrachtnemer Opdrachtgever niet voldoende informeert over wijzigingen in de feiten en omstandigheden zoals genoemd in dit artikel.
9. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever direct informeren bij wijzigingen in de registratie van Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel en/of wijzigingen in het Omzetbelastingnummer van Opdrachtnemer.

10. Opdrachtnemer dient zich tot Opdrachtgever te wenden indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtnemer dreigt feitelijk in dienst van Klant de Werkzaamheden te verrichten. Opdrachtgever zal alsdan in overleg treden met Klant om vast te stellen of Opdrachtnemer de Werkzaamheden in bovenbedoelde zin verricht. Indien Opdrachtgever tot het oordeel komt dat daar sprake van is, zal hij Klant en Opdrachtnemer daarvan schriftelijk in kennis stellen en Klant en Opdrachtnemer een termijn stellen om al het nodige te doen c.q. na te laten teneinde te bewerkstelligen dat Opdrachtnemer niet langer in dienst van Klant de Werkzaamheden verricht. Indien Klant en/of Opdrachtnemer deze termijn niet gestand doet, is Opdrachtgever gerechtigd direct de Overeenkomst van Opdracht met Opdrachtnemer te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn.

### **Artikel 13 - Intellectuele eigendomsrechten en geheimhouding**

1. Tenzij in een Overeenkomst van Opdracht anders is overeengekomen berusten alle intellectuele (eigendoms)rechten, die - waar en wanneer dan ook - ten aanzien van de resultaten van de Werkzaamheden kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, bij Klant of Opdrachtgever. Over het algemeen zal dit nimmer van toepassing zijn op de uit te voeren werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer is gehouden aan alle voor het verrichten van de werkzaamheden door hem ingeschakelde personen een verplichting op te leggen die identiek is aan de in dit artikellid genoemde verplichting van Opdrachtnemer zodanig dat de betreffende personen door Opdrachtgever kunnen worden gedwongen een eventueel bij hen rustend intellectuele eigendomsrecht aan Klant over te dragen en alles in het werk te stellen teneinde te bewerkstelligen dat Klant eigenaar van dat recht wordt.
3. Indien tussen partijen verschil van mening zal bestaan over de eigendom van Materialen, resultaten van Diensten of Documentatie respectievelijk de intellectuele (eigendoms)rechten daarvan, wordt ervan uitgegaan dat die eigendom bij Klant berust tot tegenbewijs afdoende is geleverd door de Opdrachtnemer.

### **Artikel 14 – Aansprakelijkheid**

1. Partijen staan jegens elkaar in voor de deugdelijke nakoming van alle op hem betrekking hebbende verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst van Opdracht (en alle daarmee, mede op grond van deze Algemene voorwaarden, samenhangende verplichtingen).
2. Opdrachtgever is enkel aansprakelijk voor door Opdrachtnemer, Klant of derden geleden schade, indien Opdrachtgever nalatig is geweest bij de uitvoering van haar dienstverlening en de ontstane schade het rechtstreeks gevolg van een dergelijk handelen/nalaten van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever en Klant vrijwaren voor alle aanspraken en verliezen, alsmede alle aanspraken van derden, tot vergoeding van enige schade waaronder schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer en voor zover Opdrachtnemer hier enige invloed op kon of had kunnen uitoefenen.

4. In het geval dat Opdrachtnemer naar oordeel van Klant, de Werkzaamheden zodanig uitvoert dat er sprake is van ondeugdelijke werkzaamheden (door gebrek aan Kwalificaties, een gebrek aan vakmanschap en/of onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer), en/of het Resultaat niet overeenkomt met de in de Overeenkomst van Opdracht vastgelegde verwachtingen, kan Klant, ondanks dat eventueel de gewerkte uren zijn goedgekeurd, vorderen dat de Werkzaamheden zo spoedig mogelijk en voor eigen rekening van Opdrachtnemer opnieuw door Opdrachtnemer worden uitgevoerd of hersteld worden, zodat er naar oordeel van Klant er geen sprake meer is van ondeugdelijke werkzaamheden en/of onvoldoende Resultaat. Indien het opnieuw uitvoeren of herstellen naar oordeel van Klant niet mogelijk is, heeft Opdrachtgever de keuze om op verzoek van Klant:
  - a. de Overeenkomst van Opdracht per direct te beëindigen en de Werkzaamheden door een derde laten uitvoeren, voor eigen rekening van de Opdrachtnemer;
  - b. de Overeenkomst van Opdracht per direct te beëindigen en een vervangende schadevergoeding te eisen van de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever verbindt zich tegenover Opdrachtnemer op verzoek alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen met betrekking tot de betwisting van aanspraken van Klant of derden in en buiten rechte.
6. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. De aansprakelijkheid zoals genoemd in lid 2, 3 en 4 van dit artikel is beperkt tot 5 maal de waarde van de totale opdracht.
8. De beperking als opgenomen in lid 7 van dit artikel is niet van toepassing in geval van:
  - a. aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
  - b. opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid;
  - c. schade als gevolg van het niet nakomen van de verplichtingen als omschreven in artikel 12;
  - d. schending van intellectuele eigendomsrechten of de geheimhoudingsverplichtingen als bedoeld in artikel 13.
9. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht beschikt over een adequate verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking per gebeurtenis of reeks van gerelateerde gebeurtenissen. Als bewijs hiervan legt Opdrachtnemer op verzoek een bewijs van dekking over aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever en Klant onverwijld op de hoogte van alle mutaties die zich voordoen in de verzekering als bedoeld in het tweede lid van dit artikel, indien een wijziging van invloed kan zijn op de verzekerde hoedanigheid van Opdrachtnemer en/of de Overeenkomst van Opdracht.
10. De Klant zal voldoen aan alle noodzakelijke veiligheidseisen ten aanzien van de ruimten waarin en ten aanzien van de zaken waarmee Opdrachtnemer werkt en voor het verrichten van de Werkzaamheden dusdanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat Opdrachtnemer bij het verrichten van de Werkzaamheden schade lijdt.
11. Schadeclaims ten gevolge van het voorafgaande dienen binnen 2 weken na het ontstaan van de schade schriftelijk bij de schadeveroorzakende partij te zijn gemeld, op straffe van verval van aansprakelijkheid.

12. Het staat Opdrachtgever vrij de Overeenkomst van Opdracht op ieder moment te beëindigen of haar tegenprestatie voor de verrichte Werkzaamheden op te schorten, indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst van Opdracht (en alle daarmee, mede op grond van deze Algemene voorwaarden, samenhangende verplichtingen) niet nakomt. Daarbij geldt dat gebruikmaking van dit opschortingsrecht Opdrachtnemer niet ontheft van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst van Opdracht.

#### **Artikel 15 – Klachten**

1. Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever in de uitvoering van een Overeenkomst van Opdracht zich niet houdt aan de gedragscode en/of andere klachten heeft, dan kan Opdrachtnemer dat kenbaar maken bij de directie van Opdrachtgever. Partijen zullen in onderling overleg de klacht verhelpen.
2. Indien Klant een klacht heeft over de uitvoering van de Werkzaamheden zal deze klacht in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Klant worden verholpen. Indien de klacht niet in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Klant kan worden verholpen, zal Klant gebruik maken van de klachtenprocedure van Opdrachtgever. Partijen zullen in onderling overleg de klacht verhelpen.
3. Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over Klant zal deze klacht in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Klant worden verholpen. Indien de klacht niet in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Klant kan worden verholpen, zal Opdrachtnemer gebruik maken van de klachtenprocedure van Opdrachtgever. Partijen en Klant zullen in onderling overleg de klacht verhelpen.

#### **Artikel 16 - Algemene bepalingen**

1. Een eventueel tussen Partijen, alsmede tussen Klant en Opdrachtnemer, reeds afgesloten overeenkomst is niet geldig op de Overeenkomst van Opdracht(en) tussen Partijen waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn.
2. Wijzigingen van en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst van Opdracht(en) zijn alleen geldig indien zij schriftelijk zijn vastgelegd en beide Partijen door ondertekening uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven met de wijzigingen c.q. aanvullingen in te stemmen.
3. In geval van Overmacht wordt de nakoming door de betrokken Partijen van de uit de Algemene voorwaarden en/of Overeenkomst van Opdracht voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de Overmacht zonder dat Partijen jegens elkaar tot schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van Overmacht zal omgaand schriftelijk mededeling worden gedaan en zullen zo spoedig mogelijk schriftelijke bewijsstukken aan de andere Partij worden overhandigd.
4. Als een bepaling uit de Algemene voorwaarden of een Overeenkomst van Opdracht onverbindend blijkt te zijn, dan blijven de overige bepalingen daarvan onverminderd tussen Partijen van kracht. Partijen verbinden zich om de niet-verbindende bepaling te vervangen door een bepaling die wel verbindend is, en, gelet op het doel en de strekking van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst van Opdracht, zo min mogelijk afwijkt van de niet-verbindende bepaling. Partijen verbinden zich in het bijzonder om bij wetswijzigingen die de inhoud van de Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst van Opdracht raken, in goed onderling overleg tot aanpassing daarvan te komen conform het

bepaalde in dit lid.

#### **Artikel 17 - Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op deze Algemene Voorwaarden en elke Overeenkomst van Opdracht is Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van een geschil tussen Partijen, voortvloeiende of verband houdende met (de uitvoering van) deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst van Opdracht, trachten Partijen in goed onderling overleg tot een minnelijke schikking te komen. Mochten Partijen hierin niet binnen een redelijke termijn slagen, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.