



## Algemene Voorwaarden

---

### **Artikel 1 Begrippen en definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Zorgvrager*: degene (opdrachtgever) die opdracht geeft tot zorgverlening inclusief zorgbemiddeling en zorgfacilitering.
- *Zorgverlener*: de persoon die in opdracht van zorgvrager zorg verleent bij de zorgvrager.
- *Zorgaanbieder*: de organisatie (licentienemer) die in opdracht van de zorgvrager de koppeling tussen zorgvrager en zorgverlener tot stand brengt.
- *ZorgMies Nederland*: een landelijke organisatie bestaande uit een netwerk van zorgaanbieders/licentienemers die ondersteunend en faciliterend optreedt.
- *Zorgovereenkomst Zorgvrager*: de overeenkomst van zorgverlening tussen zorgvrager en zorgaanbieder, waarin de afspraken zijn opgenomen omtrent de aard en omvang van de zorg en de daarvoor geldende tarieven en voorwaarden.
- *Bevestiging Werkzaamheden Zorgverlener*: bevestiging van de afspraken tussen de zorgverlener en zorgaanbieder; hierin zijn de afspraken zijn opgenomen over de samenwerking tussen partijen ten aanzien van de bemiddeling, administratieve facilitering en betalingswijze.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen zorgvrager en zorgaanbieder en op alle Bevestigingen Werkzaamheden Zorgverlener met de zorgverleners inzake de bemiddelende en faciliterende werkzaamheden en ondersteunende activiteiten van zorgaanbieders en ZorgMies Nederland.
- 2.2 Bij haar activiteiten hanteert ZorgMies Nederland de Gedragscode. Deze Gedragscode is op te vragen bij ZorgMies Nederland.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig als en voor zover wijzigingen nadrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### **Artikel 3 Uitvoering van de opdracht**

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

Daartoe onderneemt zorgaanbieder onder andere het volgende:

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

#### **Artikel 4            Vertrouwelijke informatie**

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

#### **Artikel 5            Vergoedingen en betaling**

- 5.1     De vergoedingen voor zorgverlening en kosten van zorgverleners en de daarmee samenhangende kosten voor de bemiddeling, ondersteuning en facilitering worden berekend op basis van de inzet van uren en de geldende uurtarieven. De uurtarieven staan vermeld op de website van ZorgMies Nederland, [www.zorgmies.nl](http://www.zorgmies.nl). Uurtarieven kunnen variëren per regiokantoor.
- 5.2     De vergoeding voor de diensten van zorgaanbieder en de door de zorgverleners geleverde zorg wordt periodiek, of na iedere afgeronde opdracht aan de zorgvrager door middel van een verzamelnota in rekening gebracht. Maandelijks wordt achteraf gefactureerd, tenzij met zorgvrager een afwijkende factureringsperiode is overeengekomen. De verzamelnota bevat de geleverde zorguren gespecificeerd per week en per uurtarief. Facturen worden zo mogelijk digitaal toegezonden. In overleg met de zorgvrager en/of diens naaste wordt de factuur op papier verzonden. In het geval zorgvrager een persoonsgebonden budget (PGB) toegewezen krijgt, verloopt de financieringsstroom via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In geval van dienstverlening vanuit de WMO verloopt de financieringsstroom via de gemeente.
- 5.3     Facturering geschiedt rond de eerste van de maand. Bij automatische incasso van het totaalbedrag van de factuur vindt dit binnen 7 dagen na factuurdatum plaats. Zorgvrager dient zorg te dragen voor voldoende saldo op de te debiteren bankrekening voorafgaand aan de automatische incasso.
- 5.4     In geval van storerende incasso zal zorgaanbieder dezelfde automatische incasso opnieuw laten uitvoeren. In geval van blijvend storeren zal zorgaanbieder andere maatregelen nemen. Alle in redelijkheid door zorgaanbieder gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van incasso in verband met de niet- en of niet tijdige nakoming door de zorgvrager van diens betalingsverplichtingen zijn voor rekening van de zorgvrager.
- 5.5     Wanneer de opdracht door twee zorgvragers gezamenlijk is gegeven, zijn zij, wanneer en voor zover de werkzaamheden ten behoeve van hen gezamenlijk zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen.

- 5.6 Wanneer de zorgdrager niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is zorgaanbieder bevoegd de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening door zorgverlener onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen zorgvrager aan zorgaanbieder verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 5.7 De zorgverlener declareert na afloop van elke week de gewerkte uren. De gewerkte uren worden in de opvolgende maand uitbetaald aan de zorgverlener. Het uurtarief wordt met de zorgverlener vastgelegd in de Bevestiging Werkzaamheden Zorgverlener. Het uurtarief is inclusief vakantiegeld, doorbetaling van het wettelijk aantal vakantiedagen en reiskosten woon-werkverkeer. In opdracht van zorgvrager gereden kilometers kunnen door Zorgverlener worden gedeclareerd via het declaratieformulier.
- 5.8 Wat betreft uitbetaling van gewerkte uren biedt ZorgMies Nederland zorgverleners de keuze uit twee mogelijkheden:

#### Werken als ZZP-er

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

#### Werken als freelancer via Stichting Verloning

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

In het geval zorgverlener werkt voor een gemeente of instelling maakt ZorgMies Nederland, wanneer de gemeente of instelling dit vraagt, gebruik van payrollng.

### **Artikel 6 Klachtenregeling**

Zorgvrager of zorgverlener dient eventuele klachten over de door verrichte werkzaamheden en/of gefactureerde bedragen schriftelijk aan de zorgaanbieder en ZorgMies Nederland kenbaar te maken binnen dertig dagen na verzenddatum van de factuur of datum van de gebeurtenis waarover zorgvrager of zorgverlener wenst te klagen, dan wel meteen nadat zorgvrager of zorgverlener hetgeen waarover hij wenst te klagen, heeft ontdekt. In het laatste geval dient zorgvrager of zorgverlener aan te tonen dat hij hetgeen waarover hij wenst te klagen, redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken. De door ZorgMies Nederland gehanteerde klachtenregeling ziet niet toe op klachten betreffende de wijze van uitvoering van werkzaamheden door zorgverlener(s). Klachten hierover kunnen kenbaar worden gemaakt bij de zorgaanbieder, waarna in overleg tussen zorgaanbieder, zorgvrager en zorgverlener tot een passende oplossing wordt gekomen. Zie voor informatie: [www.zorgmies.nl/klachten-verbeteropties](http://www.zorgmies.nl/klachten-verbeteropties).

### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

Zorgverlener gaat met de grootste zorgvuldigheid om met de cliënt en de eigendommen van de zorgvrager. ZorgMies Nederland heeft een collectieve bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In geval van (letsel)schade neemt zorgverlener contact op met de zorgaanbieder om de schade te melden. De zorgaanbieder meldt de (letsel)schade bij ZorgMies Nederland, In het geval van schade geldt een eigen risico van € 250,00 (geldt niet voor letselschade).

## **Artikel 8 Vervaltermijn**

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

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

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

- 9.1 De zorgovereenkomst eindigt met wederzijds goedvinden, door overlijden van de zorgvrager respectievelijk zorgverlener of door faillietverklaring dan wel surcéance van betaling van zorgvrager respectievelijk zorgverlener.
- 9.2 Niettegenstaande artikel 9.1 is zorgvrager bij overlijden aan de zorgaanbieder vergoeding verschuldigd voor de gewerkte uren tot en met de laatste zorgdienst die bij zorgvrager is verzorgd.
- 9.3 In geval van opname van de zorgvrager in ziekenhuis of verpleeghuis kan in overleg de overeenkomst worden gewijzigd dan wel beëindigd. Wanneer het beëindiging betreft binnen 24 uur voor de start van de zorgdienst, dan wordt deze zorgdienst voor 50% doorberekend.
- 9.4 Zorgvrager kan de zorgovereenkomst met de zorgverlener tussentijds beëindigen wanneer daarvoor volgens zorgvrager gegronde redenen zijn. Daarbij zal de zorgaanbieder een redelijke oplossing voor alle betrokkenen nastreven. Wanneer gezondheidsrisico's bestaan of sprake is van dreigende reputatieschade voor ZorgMies Nederland, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- 9.5 Zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om bij twijfel over geschiktheid niet meer te bemiddelen en de zorgverlener uit haar bestand bemiddelbare zorgverleners uit te schrijven. Zorgaanbieder kan eveneens het bemiddelen, ondersteunen of faciliteren van zorgvragers eenzijdig beëindigen conform de door haar gehanteerde procedure.
- 9.6 Met inachtneming van Artikel 10 kunnen zowel zorgvrager als zorgverlener de zorgovereenkomst voor het einde van de maand schriftelijk opzeggen met inachtneming van een kalendermaand opzegtermijn.

## **Artikel 10 Buitensluiten ZorgMies Nederland**

Zorgvrager en zorgverlener verbinden zich gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst en over een periode van zes maanden na beëindiging daarvan, geen werkzaamheden te verrichten voor de via ZorgMies aangetrokken zorgvrager.

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

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

**Artikel 11            Wijziging Algemene Voorwaarden**

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

**Artikel 12            Toepasselijk recht en geschillen**

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

**Artikel 13            Slotbepaling**

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2020.