

Artikel 1 Begrippen en definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Zorgvrager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon (opdrachtgever) die een opdracht geeft c.q. aanbiedt tot zorgverlening.
- *ZorgMies*: de persoon die zorgvrager zorg verleent.
- *Zorgaanbieder*: de organisatie (licentienemer/regiokantoor) die in opdracht van de zorgvrager één of meerdere ZorgMiesen inzet bij de zorgvrager.
- *ZorgMies Nederland*: een landelijke organisatie bestaande uit een netwerk van zorgaanbieders/licentienemers die ondersteunend en faciliterend optreedt.
- *Zorg*: ZorgMies levert mantelzorgondersteuning, d.w.z. het bieden van ondersteuning bij dagelijkse activiteiten.
- *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.
- *Inschrijfformulier ZorgMies Freelancer*: bevestiging van inschrijving van de ZorgMies bij zorgaanbieder als freelancer.
- *Bevestiging van Opdracht ZZP*: bevestiging van opdracht van de ZorgMies bij zorgaanbieder als ZZP'er.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen zorgvrager en zorgaanbieder en op alle formulieren voor de ZorgMiesen inzake de werkzaamheden en ondersteunende activiteiten van zorgaanbieder en ZorgMies Nederland.
- 2.2 Bij haar activiteiten hanteert ZorgMies Nederland/zorgaanbieder de Gedragscode. Deze Gedragscode is op te vragen bij zorgaanbieder.
- 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 ZorgMiesen aan te bieden aan zorgvrager en beschikbare en volgens zorgaanbieder geschikte ZorgMiesen te introduceren bij zorgvrager op diens verzoek. Zorgaanbieder is niet verplicht aan zorgvrager ZorgMiesen 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.

Zorgaanbieder zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk een vervangende ZorgMies in te zetten indien de bestaande ZorgMies niet beschikbaar is (bijv. door ziekte of andere redenen). Zorgaanbieder kent echter geen zorgplicht, dat wil zeggen dat zorgaanbieder niet kan garanderen dat altijd een vervangende ZorgMies kan worden ingezet.

Daartoe onderneemt zorgaanbieder onder andere het volgende:

- het actualiseren en distribueren van roosters per zorgvrager;
- de inspanning om gewenste aanpassingen in roosters zo spoedig mogelijk uit te voeren;
- het te allen tijde bereikbaar zijn voor dringende zorg-gerelateerde vragen;

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 ZorgMies niet bevoegd de door zorgvrager en/of ZorgMies 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 optreden in een gerechtelijke procedure, waarbij verstrekking van de betreffende gegevens naar hun oordeel in hun belang kan zijn. Het is ZorgMies Nederland en zorgaanbieder 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 ZorgMies. ZorgMies Nederland en zorgaanbieder is het toegestaan de betreffende gegevens van zorgvrager en/of ZorgMies ter inzage te geven aan intern auditors voor evaluatieve doeleinden, en aan externen ten behoeve van kwaliteitscontroles en inspectietoezicht.

Artikel 5 Vergoedingen en betaling

- 5.1 De vergoedingen voor zorgverlening en kosten van ZorgMiesen en de daarmee samenhangende kosten voor de ondersteuning en facilitering worden berekend op basis van de inzet van uren en de geldende uurtarieven. Uurtarieven kunnen variëren per regiokantoor/zorgaanbieder en kunnen worden geïndexeerd.
- 5.2 De vergoeding voor de diensten van zorgaanbieder en de door de ZorgMiesen 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 factuurperiode 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 Zorgvrager, danwel diens wettelijk vertegenwoordiger, blijft eindverantwoordelijk voor het betalen van de facturen aan zorgaanbieder. Indien de werkzaamheden worden aangevangen alvorens de zorgovereenkomst tussen zorgvrager en SVB is goedgekeurd, gebeurt dit onder de aanname dat de facturen m.b.t. deze ondersteuning uiteindelijk door de SVB aan zorgaanbieder worden uitbetaald. Indien dit niet het geval blijkt, ligt de verantwoordelijkheid voor het betalen van de facturen bij zorgvrager en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. Dit is ook het geval indien het budget zoals toegekend door SVB ontoereikend blijkt of wordt overschreden.
- 5.4 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.
- 5.5 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.

- 5.6 Bij regelmatige overschrijding van de betaaltermijn of ingeval van storerende incasso kan zorgaanbieder er toe overgaan de te leveren zorgverlening per voorschotnota te factureren. Deze voorschotnota dient dan betaald te zijn voor aanvang van de periode waarop de voorschotnota betrekking heeft.
- 5.7 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.
- 5.8 Wanneer de zorgvrager niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is zorgaanbieder bevoegd de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening door ZorgMies onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen zorgvrager aan zorgaanbieder verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 5.9 De ZorgMies factureert na afloop van elke maand de gewerkte uren aan zorgaanbieder. De gewerkte uren worden in de opvolgende maand uitbetaald aan de ZorgMies. Het uurtarief en reiskosten woon-werkverkeer worden met de ZorgMies vastgelegd in het Inschrijfformulier ZorgMies Freelancer dan wel de Bevestiging van Opdracht ZZP. In opdracht van zorgvrager gereden kilometers kunnen door de ZorgMies worden gedeclareerd, maximaal tegen de belastingvrije vergoeding conform Belastingdienst.
- 5.10 Wat betreft uitbetaling van gewerkte uren biedt ZorgMies Nederland/zorgaanbieder ZorgMiesen de keuze uit twee mogelijkheden:

Werken als ZZP-er

Van ZZP-ers eisen we dat zij een geldige inschrijving bij de Kamer van Koophandel en vragen we na of zij meerdere opdrachtgevers hebben (conform de eisen van de Belastingdienst). Daarnaast vragen wij een kopie polis bedrijfsaansprakelijkheid aan te leveren. De ZZP'er stuurt maandelijks een factuur voor de gewerkte uren. Meer informatie is te vinden op: www.kvk.nl.

Werken als freelancer via Verloning.nl

ZorgMies kan zich vrijblijvend, zonder KVK inschrijving, registreren bij Verloning.nl als freelancer. Via Verloning.nl stuurt ZorgMies een factuur voor de verleende diensten aan de Zorgaanbieder en na ontvangst van de betaling wordt ZorgMies uitbetaald conform de afgesproken voorwaarden die ZorgMies zelf heeft gekozen. Meer informatie: www.verloning.nl.

In het geval ZorgMies werkt voor een gemeente of instelling kan ZorgMies Nederland/zorgaanbieder, wanneer de gemeente of instelling dit vereist, gebruik maken van payroll.

Artikel 6 Klachtenregeling

Zorgvrager of ZorgMies dient eventuele klachten over de verrichte werkzaamheden en/of gefactureerde bedragen schriftelijk aan de zorgaanbieder kenbaar te maken binnen dertig dagen na verzenddatum van de factuur of datum van de gebeurtenis waarover zorgvrager of ZorgMies te klagen heeft, dan wel meteen nadat zorgvrager of ZorgMies hetgeen waarover hij een klacht heeft, heeft ontdekt. In het laatste geval dient zorgvrager of ZorgMies 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 ZorgMiesen. Klachten hierover kunnen kenbaar worden gemaakt bij de zorgaanbieder, waarna in overleg tussen zorgaanbieder, zorgvrager en ZorgMies tot een passende oplossing wordt gekomen. Op verzoek van klager, zorgaanbieder of ZorgMies Nederland kan de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingezet voor bemiddeling. Zie voor informatie: www.zorgmies.nl/klachten-verbeteropties.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

ZorgMies gaat met de grootste zorgvuldigheid om met de zorgvrager en de eigendommen van de zorgvrager. Zorgaanbieder heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In geval van (letsel)schade neemt ZorgMies contact op met de zorgaanbieder om de schade te melden.

Artikel 8 Vervaltermijn

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 is zorgvrager en/of ZorgMies verplicht, indien zorgvrager en/of ZorgMies 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 ZorgMies ter zake.

Artikel 9 Beëindiging en wijziging zorgovereenkomst

- 9.1 De zorgovereenkomst eindigt door overlijden van de zorgvrager of door faillietverklaring dan wel surcéance van betaling van de zorgvrager.
- 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 zorgaanbieder ZorgMies tussentijds beëindigen wanneer daarvoor volgens zorgvrager gegronde redenen zijn. Daarbij zal de zorgaanbieder een redelijke oplossing voor alle betrokken nastreven.
- 9.5 Indien een veilige werkomgeving voor de ZorgMies niet kan worden gegarandeerd, of indien sprake is van dreigende reputatieschade voor ZorgMies Nederland/zorgaanbieder, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- 9.6 Zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om bij twijfel over geschiktheid van een zorgverlener deze niet meer in te zetten en de ZorgMies uit haar bestand ZorgMiesen uit te schrijven. Zorgaanbieder kan eveneens de inzet van ZorgMiesen bij zorgvragers eenzijdig beëindigen conform de door haar gehanteerde procedure.
- 9.7 Met inachtneming van Artikel 10 kunnen zowel zorgvrager als zorgaanbieder de zorgovereenkomst voor het einde van de maand schriftelijk opzeggen met inachtneming van een kalendermaand opzegtermijn.
- 9.8 Met inachtneming van Artikel 10 en een kalendermaand opzegtermijn kan de ZorgMies de overeenkomst van opdracht met zorgaanbieder beëindigen.

Artikel 10 Relatiebeding ZorgMies Nederland

Zorgvrager en ZorgMies verbinden zich gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst en over een periode van zes maanden na beëindiging daarvan, geen opdracht tot werkzaamheden te verstrekken c.q. werkzaamheden te verrichten voor de via ZorgMies Nederland/zorgaanbieder aangetrokken zorgvrager.

Indien ZorgMies ondanks bovenstaande bepaling werkzaamheden gaat verrichten voor/bij zorgvrager, is zorgvrager hiervoor een afkoopsom verschuldigd. Deze afkoopsom bedraagt 3 x het factuurbedrag over de laatste 30 dagen voorafgaand aan de buitensluiting.

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

Artikel 11 Wijziging Algemene Voorwaarden

ZorgMies Nederland is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te herzien, tenzij zorgvrager en/of ZorgMies 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 ZorgMies is kenbaar gemaakt.

Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 Alle rechtsverhoudingen tussen ZorgMies Nederland/ zorgaanbieder, zorgvrager en/of ZorgMies 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 ZorgMies 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 30 januari 2023.