

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Definities

- Onder **Cliënt** wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon (opdrachtgever) die een opdracht geeft tot ondersteunende mantelzorg.
- Onder **Zorgverlener** wordt verstaan de persoon/opdrachtnemer die mantelzorgondersteuning verleent bij de Cliënt.
- Onder **SAZO** wordt verstaan de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Saskia Zorggroep B.V. Ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 61434620, gevestigd aan Meander 251, 6825 MC Arnhem.
- Onder **Mantelzorg** wordt verstaan mantelzorgondersteuning, d.w.z. het bieden van ondersteuning bij dagelijkse activiteiten, zoals begeleiding, toezicht en gezelschap houden, persoonlijke verzorging, zoals aankleden, hulp bij het huishouden, administratie, boodschappen doen en verzorgen van maaltijden. De verleende zorg omvat geen medische zorg.
- Onder **Zorgovereenkomst** Cliënt wordt verstaan de overeenkomst van zorgverlening tussen Cliënt en Saskia Zorggroep B.V., waarin de afspraken zijn opgenomen omtrent de aard en omvang van de mantelzorg en de daarvoor geldende tarieven en voorwaarden.
- Onder **Overeenkomst van Opdracht Freelancer** wordt verstaan de overeenkomst van opdracht die via Verloning tot stand is gekomen tussen de Zorgverlener en de Opdrachtgever, **alsmede** de aanvullende overeenkomst van opdracht tussen de Zorgverlener en Saskia Zorggroep B.V., welke gezamenlijk van toepassing zijn op de inzet van de Zorgverlener als freelancer.
- Onder **Overeenkomst van Opdracht ZZP** wordt verstaan de Overeenkomst van Opdracht van de Zorgverlener bij Saskia Zorggroep B.V. als ZZP'er.
- Onder **Tijdvakken** wordt verstaan de volgende perioden:
 - a. Daguren: van 07:00 uur tot 17:00 uur;
 - b. Avonduren: van 17:00 uur tot 23:00 uur;
 - c. Nachturen: van 23:00 uur tot 07:00 uur.
- Onder **Weekend** wordt verstaan: de periode van zaterdag 07:00 uur tot en met zondag 23:00 uur.
- Indien **nachturen** vallen in het weekend, geldt het nachttarief. Indien deze nachturen samenvallen met een **feestdag**, geldt het **feestdag-nachttarief**.

Artikel 2. Afspraken

Wij maken altijd vooraf duidelijke afspraken met Cliënt over het aantal uren en de periode van ondersteuning en leggen dit vast. Dan weet de Cliënt altijd precies waar zij aan toe is. Als op enig moment behoefte heeft aan meer of minder ondersteuning, dan wordt dit in overleg met Cliënt aangepast.

Artikel 3. Uitvoering van de opdracht

Saskia Zorggroep B.V. zal de te verrichten werkzaamheden zorgvuldig uitvoeren met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Dat wil zeggen dat Saskia Zorggroep B.V. zich inspant om een passende Zorgverlener aan te bieden aan Cliënt. Saskia Zorggroep B.V. faciliteert het zorgproces door relevante informatie te verzamelen en uit te wisselen,

suggesties voor de samenstelling van een zorgteam te doen, roosters op te stellen en de mantelzorgondersteuning te ondersteunen. Indien een Zorgverlener niet beschikbaar is, zal Saskia Zorggroep B.V. zich inspannen een vervangende Zorgverlener in te zetten, maar dit kan niet worden gegarandeerd.

Artikel 4. Vergoeding en betaling

- 4.1 Maandelijks wordt achteraf gefactureerd, tenzij met Cliënt anders is overeengekomen. De factuur bevat de geleverde zorguren, gespecificeerd per maand en per uurtarief. Indien Cliënt beschikt over een persoonsgebonden budget (PGB), verloopt de financieringsstroom via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In geval van dienstverlening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) verloopt de financieringsstroom via de betreffende gemeente.
- 4.2 Indien geen sprake is van een geldige WLZ- of WMO-indicatie, indien Cliënt geen (toereikend) budget heeft, of indien Cliënt ervoor kiest geen gebruik te maken van een toegekend budget, worden de kosten van de dienstverlening rechtstreeks en particulier bij Cliënt in rekening gebracht.
- 4.3 Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het beheren en bewaken van het toegekende budget. Saskia Zorggroep B.V. heeft geen inzage in de hoogte van het beschikbare budget en kan niet beoordelen of het budget toereikend is.
- 4.4 Indien de zorgovereenkomst met de SVB bij aanvang van de werkzaamheden nog niet is goedgekeurd, of indien betalingen via de SVB of gemeente om welke reden dan ook uitblijven, blijven de kosten van de verleende zorg voor rekening van Cliënt.
- 4.5 Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan. Bij niet-tijdige betaling kunnen gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht.
- 4.6 Als u onze diensten afneemt op basis van een zorgindicatie (Wet Langdurige Zorg (WLZ) of WMO), dan hoeft u hierover geen btw te betalen. Heeft u geen zorgindicatie, dan zijn wij verplicht 21% btw in rekening te brengen.
- 4.7 Wanneer de opdracht door twee Cliënten gezamenlijk is gegeven, zijn zij, wanneer en voor zover de werkzaamheden ten behoeve van hen gezamenlijk zijn verricht, ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van het uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen.
- 4.8 Wanneer de Cliënt niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is Saskia Zorggroep B.V. bevoegd de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening door de Zorgverlener onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Cliënt aan Saskia Zorggroep B.V. verschuldigd is, direct invorderbaar (zonder tussenkomst van een rechter).
- 4.9 De Zorgverlener factureert de gewerkte uren na afloop van iedere maand aan Saskia Zorggroep B.V. De uitbetaling van deze uren vindt plaats in de daaropvolgende maand. Het overeengekomen uurtarief wordt vastgelegd in de Overeenkomst van Opdracht, zijnde:
 - de Overeenkomst van Opdracht via Verloning.nl, of
 - de Overeenkomst van Opdracht met de ZZP'er.De afspraken over de vergoeding van woon-werkverkeer worden:
 - bij betaling via Verloning.nl vastgelegd in een aanvulling op de Overeenkomst van Opdracht via Verloning.nl;
 - bij inzet van een ZZP'er vastgelegd in de Overeenkomst van Opdracht met de ZZP'er.
- 4.10 Wat betreft uitbetaling van gewerkte uren biedt Saskia Zorggroep B.V. Zorgverleners de keuze uit twee mogelijkheden:
a. Werken als ZZP'er
Van ZZP-ers eisen wij dat de volgende documenten ter beschikking worden gesteld:
 - een recent uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel;
 - een kopie van het verkregen btw-nummer;
 - een kopie van het polisblad van de door de Zorgverlener

afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

b.Werken als freelancer via Verloning.nl

Zorgverlener kan zich vrijblijvend, zonder KVK inschrijving, registreren bij Verloning.nl als freelancer. Via Verloning.nl stuurt Zorgverlener een factuur voor de verleende diensten aan Saskia Zorggroep B.V.

Meer informatie: www.verloning.nl.

Artikel 5. Feestdagen

- 5.1 Onder feestdagen worden verstaan:
Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag. Goede Vrijdag valt hier niet onder. Bevrijdingsdag (5 mei) geldt uitsluitend als feestdag in lustrumjaren.
- 5.2 Indien een vaste werkdag op een feestdag valt, stemmen Cliënt en Zorgverlener onderling af of de werkzaamheden op die dag worden uitgevoerd, verplaatst of komen te vervallen. Indien Opdrachtnemer werkzaamheden verricht op een feestdag, worden deze in rekening gebracht tegen het feestdagtarief.

Artikel 6. Vervoer

- 6.1 Indien in het kader van de dienstverlening de Cliënt wordt vervoerd, zal geen gebruik worden gemaakt van de auto van de Cliënt of van derden, tenzij anders schriftelijk is afgesproken.
- 6.2 Bij vervoer in het vervoermiddel van Zorgverlener, aanvaardt de Cliënt alle risico's en vrijwaart Zorgverlener voor aanspraken of vorderingen. Deze bepaling laat onverlet dat eventuele dekking voor genoemde schade aan Cliënt uit hoofde van een 'inzittenden verzekering' aan Cliënt toekomt. Voor vervoer in het vervoermiddel van Zorgverlener wordt € 0,23 per gereden kilometer in rekening gebracht.

Artikel 7. Privacy en betrouwbaarheid

- 7.1 Saskia Zorggroep B.V. en de Zorgverlener betrachten discretie ten aanzien van alle aangelegenheden met betrekking tot de Cliënt en diens huisgenoten, alsmede ten aanzien van alle informatie waarvan zij kennisnemen tijdens het uitvoeren van deze opdracht. Professioneel overleg tussen betrokken zorgverleners is toegestaan, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorg.
- 7.2 Persoonsgegevens van cliënten en zorgverleners worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
De Zorgverlener gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met deze persoonsgegevens en gebruikt deze uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.3 Het is de Zorgverlener niet toegestaan persoonsgegevens te delen met derden, vast te leggen buiten de door Saskia Zorggroep B.V. aangewezen systemen of te gebruiken voor andere doeleinden, tenzij hiervoor vooraf toestemming is verleend.
- 7.4 De Zorgverlener gebruikt uitsluitend zijn of haar eigen inloggegevens voor digitale systemen. Het delen van inloggegevens is niet toegestaan.
(Vermoedens van) verlies, onbevoegde toegang of andere inbreuken op de beveiliging van persoonsgegevens (datalekken) worden onverwijld gemeld bij Saskia Zorggroep B.V.
- 7.5 Zorgverlener is in het bezit van een geldig identiteitsbewijs en een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), passend bij de werkzaamheden zoals genoemd in de zorgovereenkomst. De VOG is niet ouder dan drie jaar.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Saskia Zorggroep B.V. is tegenover Cliënt aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, waaronder mede begrepen tekortkomingen van door Saskia Zorggroep B.V. ingeschakelde zorgverleners.

- 8.2 De aansprakelijkheid van Saskia Zorggroep B.V. is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
- 8.3 Saskia Zorggroep B.V. is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde inkomsten of immateriële schade, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 8.4 Zorgverleners die door Saskia Zorggroep B.V. worden ingezet, zijn verplicht te beschikken over een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Indien schade is veroorzaakt door handelen of nalaten van een zorgverlener, is deze zorgverlener daarvoor zelf aansprakelijk en kan Saskia Zorggroep B.V. de door haar vergoede schade verhalen op de betreffende zorgverlener of diens verzekeraar.
- 8.5 (Letsel)schade wordt onverwijld gemeld bij Saskia Zorggroep B.V., die zorg draagt voor verdere afhandeling.

Artikel 9. Verhinderings en opzegging

- 9.1 Bij verhindering van Cliënt dient dit uiterlijk 48 uur van tevoren te worden gemeld, anders blijft de vergoeding verschuldigd.
- 9.2 Ingeval Zorgverlener verhinderd is (anders dan door ziekte) voor de afgesproken werkzaamheden zal dit uiterlijk 48 uur van tevoren worden gemeld aan Cliënt en Saskia Zorggroep B.V.
- 9.3 Vakanties van Zorgverlener en Cliënt zullen zo spoedig mogelijk, maar ten minste 1 maand van tevoren aan Zorgverlener/Cliënt/Saskia Zorggroep B.V. worden doorgegeven.
- 9.4 Cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met een opzegtermijn van dertig dagen, tenzij er sprake is van opzegging wegens gewichtige redenen.
- 9.5 De opdracht/zorgovereenkomst eindigt automatisch door het overlijden van de Cliënt of door faillietverklaring van de Cliënt. Ingeval van overlijden van Cliënt tijdens een dienst, dan is voor de lopende dienst de volledige vergoeding verschuldigd.
- 9.6 In geval van opname van de Cliënt in ziekenhuis of verpleeghuis kan in overleg de zorgovereenkomst worden gewijzigd, tijdelijk worden stopgezet, dan wel worden beëindigd. Wanneer het beëindiging betreft binnen 24 uur voor de start van de zorgdienst, wordt deze zorgdienst voor 50% in rekening gebracht ter compensatie.
- 9.7 Indien een veilige werkomgeving voor de Zorgverlener niet kan worden gegarandeerd, of indien sprake is van dreigende reputatieschade voor Saskia Zorggroep B.V., kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

Artikel 10. Klachtenregeling (Wkkgz)

Cliënt kan een klacht indienen over de verleende zorg of dienstverlening van Saskia Zorggroep B.V. of een door haar ingezette zorgverlener. Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij Saskia Zorggroep B.V.

Saskia Zorggroep B.V. behandelt klachten zorgvuldig, laagdrempelig en conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt Cliënt een inhoudelijke reactie. Indien nodig kan deze termijn eenmaal met vier weken worden verlengd; Cliënt wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, of indien Cliënt dit wenst, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Saskia Zorggroep B.V. is aangesloten, te weten:

De Geschillencommissie Zorg – Algemeen

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-310 53 80

www.degeschillencommissiezorg.nl

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 11. Buitensluiten Saskia Zorggroep B.V.

Zorgverlener en Cliënt verbinden zich gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst en zes maanden daarna geen werkzaamheden te verrichten of enige samenwerking aan te gaan voor of met de door Saskia Zorggroep B.V. aangetrokken Cliënten. Bij overtreding geldt een afkoopsom van 30% van de gemiste omzet, berekend op basis van het aantal gedeclareerde uren in de voorafgaande zes maanden, of, indien er minder dan zes maanden werkzaamheden zijn verricht, op basis van de gedeclareerde uren van de laatste maand (x6). Dit bedrag zal bij de Cliënt in rekening worden gebracht. Daarnaast zijn Zorgverlener en Cliënt van rechtswege in verzuim door overtreding of door het niet nakomen van voorgaande en zijn Zorgverlener en Cliënt beide een direct opvorderbaar bedrag van € 1.000,- verschuldigd aan Saskia Zorggroep B.V.

Artikel 12. Toepasselijkheid

- 12.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Cliënt, Zorgverlener en Saskia Zorggroep B.V. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
- 12.2 Bij haar activiteiten hanteert Saskia Zorggroep B.V. de Gedragscode "Zo gaan we met elkaar om". Deze Gedragscode is op te vragen bij Saskia Zorggroep B.V.

Artikel 13. Wijziging Algemene Voorwaarden

Saskia Zorggroep B.V. is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, tenzij Cliënt/Zorgverlener binnen veertien dagen schriftelijk bezwaar maakt. Wijzigingen gaan in op de eerste dag van de maand na bekendmaking.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

Alle rechtsverhoudingen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.