

## 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 MarketingPros B.V., handelend onder de naam Saskia Zorggroep. Ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 61434620, gevestigd aan de Tuinstraat 12, 6915 AS Lobith.
- 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, 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 en Aanvullende Overeenkomst van Opdracht van de Zorgverlener bij Saskia Zorggroep als freelancer.
- Onder **Overeenkomst van Opdracht ZZP** wordt verstaan de Overeenkomst van Opdracht van de Zorgverlener bij Saskia Zorggroep als ZZP'er.

### Artikel 2. Afspraken

Wij maken altijd vooraf heldere 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 zal de te verrichten werkzaamheden zorgvuldig uitvoeren met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Dat wil zeggen dat Saskia Zorggroep zich inspant om een passende Zorgverlener aan te bieden aan Cliënt. Saskia Zorggroep 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 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. In het geval Cliënt een persoonsgebonden budget (PGB) toegewezen krijgt, verloopt de financieringsstroom via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In geval van dienstverlening vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) verloopt de financieringsstroom via de betreffende Gemeente.

- 4.2 Indien de zorgovereenkomst tussen Cliënt, Saskia Zorggroep en SVB nog niet is goedgekeurd bij aanvang van de werkzaamheden, blijft Cliënt verantwoordelijk voor de betaling van de facturen. Dit is ook het geval indien het budget zoals toegekend door SVB ontoereikend blijkt of wordt overschreden.
- 4.3 Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan. Bij niet-tijdige betaling kunnen gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht.
- 4.4 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.
- 4.5 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.
- 4.6 Wanneer de Cliënt niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is Saskia Zorggroep bevoegd de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening door de Zorgverlener onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Cliënt aan Saskia Zorggroep verschuldigd is, direct invorderbaar (zonder tussenkomst van een rechter).
- 4.7 De Zorgverlener factureert na afloop van elke maand de gewerkte uren aan Saskia Zorggroep. De gewerkte uren worden in de volgende maand uitbetaald aan de Zorgverlener. Het uurtarief en reiskosten woon- werkverkeer worden met de Zorgverlener vastgelegd in het Overeenkomst van Opdracht Zorgverlener Freelancer dan wel de Overeenkomst van Opdracht ZZP.
- 4.8 Wat betreft uitbetaling van gewerkte uren biedt Saskia Zorggroep 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.
- Meer informatie: [www.verloning.nl](http://www.verloning.nl).

## **Artikel 5. Feestdagen**

Indien een vaste werkdag op een nationale feestdag valt (Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Pinksteren, Hemelvaartsdag en Eerste en Tweede Kerstdag) wordt in overleg bepaald of de werkzaamheden op die dag doorgaan, worden verplaatst of komen te vervallen. Werkzaamheden op een nationale feestdag worden in rekening gebracht tegen het weekendtarief.

## **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 en Zorgverlener betrachten discretie ten aanzien van alle aangelegenheden met betrekking tot Cliënt en huisgenoten, alsmede ten aanzien van al hetgeen ter kennis komt tijdens het uitvoeren van deze opdracht. Professioneel overleg tussen betrokken zorgverleners is toegestaan.
- 7.2 Zorgverlener is in het bezit van een geldig identiteitsbewijs en Verklaring omtrent het gedrag (VOG) betrekking hebbende op de werkzaamheden genoemd in de zorgovereenkomst. De VOG is niet ouder dan 3 jaar.

## **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

Zorgverlener gaat met de grootste zorgvuldigheid om met de Cliënt en de eigendommen van de Cliënt. Saskia Zorggroep heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten en beperkt haar aansprakelijkheid tot een maximum waarvoor de verzekeraar dekking biedt. Bij (letsel)schade wordt de schade direct gemeld bij Saskia Zorggroep.

## **Artikel 9. Verhinderung 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
- 9.3 Vakanties van Zorgverlener en Cliënt zullen zo spoedig mogelijk, maar ten minste 1 maand van tevoren aan Zorgverlener/Cliënt/Saskia Zorggroep 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 Indien een veilige werkomgeving voor de Zorgverlener niet kan worden gegarandeerd, of indien sprake is van dreigende reputatieschade voor Saskia Zorggroep, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- 9.7 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.

## **Artikel 10. Klachtenregeling**

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend binnen dertig dagen na de gebeurtenis of factuurdatum. Saskia Zorggroep behandelt de klacht in eerste instantie intern. Indien nodig kan een externe klachtafhandeling worden ingezet via De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Telefoon: 070-310 53 80, <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

## **Artikel 11. Buitensluiten Saskia Zorggroep**

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 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.

### **Artikel 12. Toepasselijkheid**

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

### **Artikel 13. Wijziging Algemene Voorwaarden**

Saskia Zorggroep 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.

Ontvangen:

---