

Algemene voorwaarden:

Definities:

Klant: Diegene die de zorg/begeleiding ontvangt.

Opdrachtgever: Diegene die de opdracht voor de zorg/begeleiding verstrekt en de zorg/begeleiding betaalt, bijvoorbeeld de klant, werkgever of een andere relatie.

Vertegenwoordiger: Diegene die de klant vertegenwoordigt.

Afke zorg & coaching: Afke Lageveen zelf of door Afke Lageveen / Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundige, die de zorg/ begeleiding aan de klant verleent.

Artikel 1: Werkwijze/zorgplan c.q. rapportage en contract / kwaliteit

- 1.1 Afke zorg & coaching biedt aan de klant zorg en diensten die in goed overleg met de klant of zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger zijn afgestemd op zijn/haar persoonlijke, lichamelijke en geestelijke situatie. Afke zorg & coaching houdt daarbij zoveel als redelijkerwijs mogelijk, rekening met de wensen van de klant.
- 1.2 Alvorens Afke zorg & coaching met haar werkzaamheden feitelijk een aanvang zal maken, zal Afke zorg & coaching met de opdrachtgever gezamenlijk een zorgplan opstellen of de (tijdelijke) werkzaamheden omschrijven en een rapportage hier over bijhouden. Daarin wordt de aard en de omvang van de werkzaamheden, als ook de afspraken omtrent de uitvoering daarvan, nader beschreven en vastgelegd.
- 1.3 De opdrachtgever en Afke zorg & coaching tekenen samen een contract voor dienstverlening. Door het plaatsen van zijn/haar handtekening onder het contract, geeft de opdrachtgever toestemming voor het uitvoeren van de overeengekomen hulp zoals vastgelegd in het zorgplan of in de overeenkomst.
- 1.4 De werkzaamheden worden door Afke zorg & coaching (of door Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundigen) verricht op een zorgvuldige, vraaggerichte, vakbekwame en verantwoorde wijze zoals dat, onder de gegeven omstandigheden van een geval, van een redelijk handelend hulpverlener, voortvloeiend uit de voor hem/haar geldende professionele standaard, kan en mag worden verlangd. Bedoelde werkzaamheden voldoen derhalve aan de daartoe vastgestelde en vast te stellen kwaliteitseisen en/of regelgeving.
- 1.5 De uitvoering van het zorgplan of de tijdelijke werkzaamheden worden met de opdrachtgever geëvalueerd, teneinde in onderling overleg te bezien of al dan niet bijstelling daarvan gewenst of noodzakelijk is. Van die evaluatie wordt schriftelijk verslag bijgehouden.
- 1.6 De mogelijkheid bestaat dat zich tussentijdse ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die handelingen van verplegende, verzorgende, begeleidende of ondersteunende aard noodzakelijk maken, die geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst of het zorgplan. Om dergelijke handelingen te verrichten is toestemming van de opdrachtgever noodzakelijk, tenzij in een noodsituatie die toestemming niet dan wel niet tijdig door Afke zorg & coaching kan worden verkregen. In die situatie wordt die handeling achteraf met de opdrachtgever besproken en aan de opdrachtgever gefactureerd, en zo nodig alsnog in het zorgcontract of de overeenkomst opgenomen. Er geldt een opzegtermijn van een maand, echter klant en zorgverlener kunnen de zorgovereenkomst tussentijds opzeggen in goed overleg

als er sprake is van ziekte, fysieke of cognitieve achteruitgang of overlijden van de klant.

Artikel 2: informatieplicht van de opdrachtgever:

2.1 De opdrachtgever verstrekt aan Afke zorg & coaching, zowel gevraagd als onge-
vraagd, telkens en onverwijld alle relevante (medische) gegevens welke voor
Afke zorg & coaching van belang zijn i.v.m. de correcte uitvoering van de aan
haar verleende opdracht tot zorg- en dienstverlening. De opdrachtgever
staat voorts in voor de juistheid en de volledigheid van de gegevens die
worden verstrekt t.b.v. het zorg- en dienstenplan. De opdrachtgever zal,
daar waar noodzakelijk voor de goede vervulling van de werkzaamheden,
redelijkerwijs zijn medewerking aan Afke zorg & coaching verlenen.

Artikel 3: zorgdossier of rapportage

3.1 Afke zorg & coaching maakt gebruik van een zorgdossier of rapportage dat, zowel
voor de klant c.q. zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger alsook voor Afke zorg &
coaching, steeds beschikbaar is. Het zorgdossier en/of de rapportage wordt door de
klant bewaard als "goed huisvader" en is/blijft eigendom van Afke zorg & coaching.
Na het einde van de overeenkomst wordt het zorgdossier en/of de rapportage door
Afke zorg & coaching teruggenomen.

3.2 Wanneer er met een zorgdossier wordt gewerkt is het volgende van kracht. In het
zorgdossier worden alle gegevens vermeld en opgenomen die van belang
zijn voor het verlenen van de overeengekomen hulp aan de klant. In het
zorgdossier is (o.a.) het zorg- en dienstenplan opgenomen.

3.3 De klant c.q. zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger kan zaken als vragen, opmer-
kingen of commentaar aanleveren voor in het zorgdossier/rapportage via de
mail of mondeling.

3.4 Tevens bevat het zorgdossier of de rapportage diverse aftekenlijsten, bijvoorbeeld
t.a.v. medicatie, dan wel t.b.v. wekelijks/maandelijks taken door Afke zorg
& coaching te verrichten.

3.5 Opdrachtgever heeft geen inzage in het zorgdossier. Indien de klant de opdracht-
gever is, is dit artikel niet van toepassing.

Artikel 4: persoonlijke levenssfeer/ agressie/ ongewenste intimiteiten/persoonlijke eigendommen

4.1 Afke zorg & coaching respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke
levenssfeer van de klant. De klant wordt met respect behandeld. Uiteraard
verwacht Afke zorg & coaching dat ook e.v.t. door haar ingezette medewer-
kers door de klant en de opdrachtgever op dezelfde wijze worden behan-
deld.

4.2 Afke zorg & coaching hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé. Het is
de opdrachtgever en de klant derhalve niet toegestaan om de eventuele
door Afke zorg & coaching ingezette deskundigen aan de klant voor het uit-
voeren van de werkzaamheden ter beschikking wordt gesteld, anders dan

voor en ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst, te benaderen en/of met deze contacten te onderhouden. Een en ander op straffe van een boete van E 2.500,00 per gebeurtenis onder het voorbehoud van het recht op volledige schadevergoeding naar de keuze van Afke zorg & coaching.

- 4.3 Indien een door Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundige bij de uitoefening van de werkzaamheden onverhoopt te maken krijgt met discriminatie, ongewenst intimiteiten of agressie, is de betrokken medewerker van Afke zorg & coaching gerechtigd om onmiddellijk haar/zijn werkzaamheden te staken. Dit laatste laat onverlet de plicht van de opdrachtgever tot onverminderde betaling van de overeengekomen werkzaamheden en wel tot het einde van de overeenkomst, evenwel tot maximaal één jaar na mededeling van de voornoemde voorvallen door Afke zorg & coaching aan de opdrachtgever.
- 4.4 Afke zorg & coaching benadrukt geen enkele verantwoordelijkheid te dragen voor het door de opdrachtgever aan door Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundigen in beheer geven van bankpassen en/of bijbehorende pincodes, contant geld of andere kostbaarheden. Wij adviseren de opdrachtgever deze zaken zelf te beheren. Het is de klant niet toegestaan om dergelijke zaken en/of informatie aan Afke zorg & coaching dan wel haar in te zetten deskundigen in beheer te geven dan wel te verstrekken.
- 4.5 Indien de klant niet in staat is zelf de deur te openen, zal de opdrachtgever dit aan moeten geven bij Afke zorg & coaching. Er zal dan een sleutel aan diegenen, die door Afke zorg & coaching voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de klant ter beschikking worden gesteld, worden verstrekt middels een door Afke zorg & coaching opgestelde, en door de persoon ondertekende sleutelverklaring. Afke zorg & coaching draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de e.v.t. gevolgen, indien de klant of de opdrachtgever besluit een deur niet afgesloten te laten teneinde de zorgverlener toegang tot de woning te verstrekken. Dit geldt ook indien de klant of opdrachtgever besluit om de ingezette deskundige, buiten medeweten van Afke zorg & coaching, een sleutel van de woning ter beschikking te stellen. Dit laatste is de klant en de opdrachtgever overigens niet toegestaan.

Artikel 5: Privacy / dossier / geheimhoudingsplicht:

- 5.1 Afke zorg & coaching richt een dossier van de klant in. Daarin worden de voor de overeengekomen werkzaamheden, noodzakelijke informatie en gegevens opgeslagen. De gegevens in het dossier worden maximaal 10 jaren bewaard nadat de gegevens zijn vervaardigd, tenzij de klant of diens vertegenwoordiger eerder om vernietiging daarvan vraagt.
- 5.2 De persoons- en zorggegevens van de klant worden beheerd conform een door Afke zorg & coaching vastgesteld privacy reglement, dat voldoet aan de wettelijke eisen. Voor zover noodzakelijk geeft de klant c.q. zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens.
- 5.3 Afke zorg & coaching (en e.v.t. door Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundigen) betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens

welke de klant betreffen en waarvan Afke zorg & coaching (en e.v.t. door Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundigen) weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden (waaronder in dit verband tevens de opdrachtgever wordt begrepen) worden geen inlichtingen over de klant verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van de klant of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger, dan wel indien Afke zorg & coaching daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder "derden" worden in dit verband niet verstaan personen die door Afke zorg & coaching rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.

5.4 De klant heeft recht op inzage in en afschrift van de bescheiden in zijn/haar dossier.

Artikel 6: Tarieven/ vermindering klant / vermindering Afke zorg & coaching / betalingscondities

6.1 Afke zorg & coaching hanteert een tarievenlijst per type dienstverlening met een A tarief voor normale uren en een B tarief voor uren in de avond en het weekend. Indien van toepassing worden deze tarieven vermeerderd met de daarover verschuldigde omzetbelasting. Het uurtarief is afhankelijk van de aard van de hulp die door Afke zorg & coaching wordt verstrekt.

6.2 Afke zorg & coaching brengt per rit naar de klant een voorrijdtarief in rekening. Voor de reistijd wordt een vergoeding gevraagd van € 0,19 per km gerekend vanaf het kantooradres.

6.3 Naast hetgeen hiervoor in de artikelen 6.1. en 6.2 is vermeld, is Afke zorg & coaching gerechtigd om bij de opdrachtgever kosten in rekening te brengen, die door Afke zorg & coaching in redelijkheid ten behoeve van de klant zijn gemaakt. Denk daarbij aan de gereden kilometers voor uitjes, het eten en drinken tijdens uitstapjes, parkeergelden en toegangsgelden. Als uitgangspunt zal ten aanzien van die kosten gelden dat Afke zorg & coaching op voorhand toestemming zal vragen aan de opdrachtgever, tenzij dat in de gegeven omstandigheden van een geval redelijkerwijs niet mogelijk is.

6.4 Indien en voor zover de klant onverhoopt verhinderd is, waardoor de medewerker van Afke zorg & coaching niet de overeengekomen werkzaamheden kan uitvoeren, dient de opdrachtgever zulks tenminste 48 uur van tevoren telefonisch aan Afke zorg & coaching mee te delen. In geval van ontijdige afzegging, dan wel indien het werkrooster binnen Afke zorg & coaching niet toelaat dat de werkzaamheden voor die dag op een andere dag/tijdstip kunnen worden ingehaald en uitgevoerd, is Afke zorg & coaching gerechtigd om de overeengekomen tarieven voor die dag waarop (voor risico van de opdrachtgever) niet kan worden gewerkt, onverminderd aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Passende vervanging bij ziekte van zorgverlener of overmacht wordt geregeld in overleg met klant en/of 1^{ste} aanspreekpunt.

6.5 Afke zorg & coaching is gerechtigd om jaarlijks, met ingang van een nieuw kalenderjaar, het met de opdrachtgever overeengekomen uurtarief te indexeren en aan te passen. Afke zorg & coaching zal de opdrachtgever daaromtrent tijdig (in december van het lopende kalenderjaar) en schriftelijk informeren.

- 6.6 Afke zorg & coaching is daarnaast gerechtigd om eventuele wijzingen in de lonen van eventueel ingeschakelde deskundigen ten gevolge van cao, verbindend voorschrift betreffende arbeidsvoorwaarden of overheidsmaatregel, dan wel een wijziging van de sociale lasten of pensioenen, belastingen en/of andere kostprijsverhogende factoren, per onmiddellijk aan de opdrachtgever door te belasten door dienovereenkomstige aanpassing van het overeengekomen uurtarief.
- 6.7 Afke zorg & coaching zal maandelijks aan de opdrachtgever factureren de werkzaamheden die ten behoeve van de klant zijn verricht. De factuur van Afke zorg & coaching is ten behoeve van de opdrachtgever deugdelijk en inzichtelijk gespecificeerd op datum, verrichting, het aantal gewerkte uren en de e.v.t. overige kosten. De opdrachtgever ziet er op toe dat de hulpverlener zijn aankomst-, en vertrektijden op juiste wijze registreert.
- 6.8 Betaling van de factuur zal door de opdrachtgever binnen 14 werkdagen na factuurdatum plaatsvinden. Machtiging tot automatische incasso verdient de voorkeur.
- 6.9 Een beroep door de opdrachtgever op aftrek of schuldvergelijking is nimmer toegestaan. Opschorting is uitsluitend toegestaan aan opdrachtgevers die aan te merken zijn als natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van beroep en/of bedrijf.
- 6.10 Schriftelijke bezwaren t.a.v. een gespecificeerde factuur ontheffen de opdrachtgever nimmer van zijn/haar plicht tot betaling, binnen de aangegeven termijn, van de overige posten op de nota.
- 6.11 Bij niet tijdige betaling van een factuur is Afke zorg & coaching bevoegd om (zonder dat daartoe in gebrekestelling is vereist) de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. Tijdens opschorting als hiervoor bedoeld heeft de opdrachtgever niet het recht om op die grond ontbinding van de overeenkomst te vorderen, maar is deze wel gehouden om tot betaling van de overeengekomen dienst over te blijven gaan.
- 6.12 In geval van wanbetaling is de opdrachtgever aan Afke zorg & coaching over het totaal aan openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1% per kalendermaand, evenwel minimaal de wettelijke (handels)rente per datum dat de factuur betaald had moeten zijn, tot de dag der algehele voldoening.
- 6.13 Tevens komen alle kosten van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke invordering voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden tussen partijen forfaitair vastgesteld op 15% van de totale vordering, inclusief de verschuldigde rente, en te vermeerderen met die rente, ongeacht de hoogte van de vordering, evenwel met een minimum van het bedrag dat de e.v.t. gemachtigde van Afke zorg & coaching voor een dergelijke invordering in rekening brengt. Dit bedrag is door de opdrachtgever tevens verschuldigd indien slechts één enkele brief, email of sms is verzonden of telefonisch of persoonlijk contact is geschied en ongeacht of dit door een gemachtigde of door Afke zorg & coaching zelf is bewerkstelligd en ongeacht of deze kosten reeds door een tot invordering gemachtigde aan Afke zorg & coaching in rekening zijn gebracht of niet. Aangaande de kosten voor de inschakeling van

een gerechtsdeurwaarder geldt tevens dat alle kosten van procesintroductie, conservatoire- en executoriala maatregelen voor rekening van opdrachtgever komen ter hoogte van het daadwerkelijk in rekening te brengen bedrag met een minimum van het tarief als vermeld in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders, ongeacht of deze reeds aan Afke zorg & coaching in rekening zijn gebracht of niet. Voor zover de kosten van een procedure voor de bevoegde rechter of arbitragecommissie dan wel een mediator aan de zijde van Afke zorg & coaching meer bedragen dan de kosten die in de betreffende procedure aan Afke zorg & coaching worden toegewezen, geldt dat het bedrag aan kosten dat het toegewezen bedrag overstijgt, tevens door de opdrachtgever aan Afke zorg & coaching verschuldigd is, ongeacht of die kosten reeds aan de betreffende persoon of instantie zijn voldaan of niet en ongeacht welke werkzaamheden daarvoor zijn uitgevoerd, in die zin dat zij op gelijke voet verschuldigd zijn als vermeld in de tweede alinea van dit lid.

Artikel 7: verzekeringen

- 7.1 Afke zorg & coaching heeft een adequate verzekering afgesloten tegen beroepsaansprakelijkheid.
- 7.2 Iedere aansprakelijkheid van Afke zorg & coaching is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekering van Afke zorg & coaching daadwerkelijk wordt uitbetaald.
- 7.3 In geen geval is Afke zorg & coaching aansprakelijk te stellen voor zuivere vermogensschade.
- 7.4 Indien en voor zover in voorkomend geval door de verzekeraar- om welke reden ook- geen dekking wordt verleend, is de aansprakelijkheid van Afke zorg & coaching beperkt tot het bedrag van de op de klacht betrekking hebbende kalendermaand aan de klant in rekening gebrachte honorarium, exclusief BTW.

Artikel 8: Verbod aangaan arbeidsverhouding/ opdrachtovereenkomst

- 8.1 Het is de opdrachtgever en de klant strikt verboden om binnen één jaar na beëindiging van deze overeenkomst, direct of indirect, met e.v.t. door Afke zorg & coaching ingeschakelde deskundigen die aan de klant ter beschikking zijn gesteld, een arbeidsverhouding – van welke vorm of omvang ook – dan wel een overeenkomst van opdracht aan te gaan. Hetzelfde is van toepassing op een overeenkomst of enige andere vorm van dienstverlening die de strekking heeft dat de medewerkers dezelfde dienstverlening aan de klant verstrekken als eerder via Afke zorg & coaching is verstrekt of die de strekking heeft dat dat op enig moment nadien geschiedt.
- 8.2 Bij overtreding van het in artikel 8.1 vermelde verbeurt de opdrachtgever, zonder nadere aanmaning, in gebrekestelling of rechtelijke tussenkomst, een op eisbare boete van E 250,00 per overtreding, te vermeerderen met E 250,00 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de bevoegdheid van Afke zorg & coaching om in plaats van deze boete vergoeding te vorderen van de volledige schade, alsmede nakoming van de met haar gesloten overeenkomst, alsmede om tot beëindiging van deze overeenkomst over te gaan.

8.3 Indien de medewerkers die door Afke zorg & coaching aan de klant ter beschikking zijn gesteld zelf aanbieden om rechtstreeks, en zonder medeweten van Afke zorg & coaching, hun diensten te verrichten, dan dient de opdrachtgever daar onverwijld melding van te maken bij Afke zorg & coaching.

8.4 Het is de opdrachtgever strikt verboden om aan diegenen die door Afke zorg & coaching voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de klant ter beschikking worden gesteld geld en/of cadeaus, diensten en giften van welke aard en omvang dan ook, te verstrekken.

Artikel 9: Behandeling van klachten

9.1 Indien de opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering van Afke zorg & coaching van de onderhavige overeenkomst, zal de opdrachtgever die klacht zo spoedig mogelijk aan Afke zorg & coaching berichten. Na kennisname van die klacht zal Afke zorg & coaching zo spoedig mogelijk met de opdrachtgever in overleg treden, teneinde te bezien of gezamenlijk een bevredigende oplossing kan worden gevonden.

9.2 Indien blijkt dat dit laatste niet het geval is, kan de opdrachtgever de betreffende klacht indienen bij een klachtencommissie. De contactgegevens van de klachtencommissie kunt u opvragen bij Afke zorg & coaching.

9.3 Deze klachtencommissie bekijkt uw klacht vanuit uw standpunt en het standpunt van Afke zorg & coaching. U en Afke zorg & coaching worden in de gelegenheid gesteld de kwestie mondeling toe te lichten. Binnen vier weken neemt de commissie een beslissing over de klacht. De uitspraak wordt schriftelijk medegedeeld. Van Afke zorg & coaching wordt verwacht dat zij u, binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak, schriftelijk bericht welke actie zij verder zal ondernemen.

Artikel 10: Toepasselijk recht

10.1 Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

10.2 De rechter te Leeuwarden is bij uitsluiting bevoegd om van een geschil kennis te nemen tenzij Afke zorg & coaching de voorkeur geeft aan een andere rechter.

10.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen opdrachtgever en ZZP Nederland juridische diensten in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht worden genomen.

