

Algemene Voorwaarden

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Helperzorg. Versie: 15/3/2018.

Deze datum is ook verwerkt in de document-identificatie onderaan elke bladzijde ('AVHZ 15032018').

Artikel 1: Definities

Helperzorg	De onderneming 'Helperzorg' zoals dat is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord-Nederland onder nummer 65527666. Eigenaar van 'Helperzorg' is Joost Jan Hazewinkel, Helper Weststraat 19, 9721 BL Groningen. Joost is als zelfstandig ondernemend zorgverlener geregistreerd in het AGB-register met AGB-code 41419073.
Cliënt	De persoon die zorg behoeft en aan wie Helperzorg zorg verleent.
Budgethouder	De persoon aan wie budget is toegewezen dat wordt aangewend om Helperzorg te betalen voor de gevraagde zorg. Het betreffende budget wordt bijvoorbeeld in een PGB-Situatie toegekend aan de Cliënt die dan daarmee ook de Budgethouder is. Indien de Cliënt minderjarig is, zal er meestal sprake zijn van een Vertegenwoordiger, die dan tevens feitelijk het budget beheert, terwijl de Cliënt formeel Budgethouder blijft.
Vertegenwoordiger	De contactpersoon die namens de Cliënt contacten onderhoudt met Helperzorg en die feitelijk het budget beheert. Indien de Cliënt minderjarig is, zal de Vertegenwoordiger meestal de ouder of verzorger zijn. Het kan ook zo zijn dat er geen sprake is van een Vertegenwoordiger.
Zorgvrager	De persoon die zorg vraagt aan Helperzorg. Dit is de Vertegenwoordiger (die dus namens de Cliënt zorg vraagt aan Helperzorg), maar als er geen sprake is van een Vertegenwoordiger, dan is het de Cliënt zelf.
Zorgovereenkomst	Een overeenkomst van opdracht tot het verrichten van zorg ten behoeve van de Cliënt, afgesloten tussen de Zorgvrager en Helperzorg. Bovengenoemde Budgethouder en Vertegenwoordiger worden genoemd in de Zorgovereenkomst.
SVB	De Sociale Verzekerings Bank (website www.svb.nl/pgb)
PGB	Persoons Gebonden Budget; een Budgethouder die de beschikking heeft over een PGB kan het budget aanwenden om Helperzorg in te huren (rechtstreeks of via een Vertegenwoordiger). Het hebben van een PGB is geen voorwaarde om Helperzorg in te huren.
PGB-Situatie	Omstandigheid waarin de Budgethouder een PGB toegewezen heeft gekregen en waarin dit budget wordt aangewend om Helperzorg te betalen.

Budgetverlener	De partij die het PGB ter beschikking stelt aan de Budgethouder. Dit is bijvoorbeeld het Zorgkantoor of de Gemeente.
Financier	In geval van Zorg in Natura: de partij waar Helperzorg overeenkomsten mee heeft (zoals een Raamovereenkomst en een Overeenkomst van Opdracht) waarin Helperzorg als aanbieder Zorg in Natura mag verlenen en de financier (bijvoorbeeld de gemeente, provincie of een hoofdaannemer) zich verplicht tot het financieel vergoeden van de verleende zorg.
Urenverklaring	Bijlage van de Zorgovereenkomst waarin de Zorgvrager aangeeft een bepaald minimum aantal zorguren te gaan afnemen bij Helperzorg.
Zorg	Diensten op het gebied van persoonlijke hulpverlening. Hiermee wordt onder meer de zorg bedoeld zoals gedefinieerd in artikel 1 van de "Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg", te vinden op http://wetten.overheid.nl/BWBR0037173 .

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten afgesloten tussen Helperzorg en de Zorgvrager.
- 2.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken door middel van een door Helperzorg en de Zorgvrager ondertekende schriftelijke verklaring.
- 2.3 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3: Zorgovereenkomst

- 3.1 Door middel van een Zorgovereenkomst geeft de Zorgvrager aan Helperzorg de opdracht tot het verlenen van zorg aan de Cliënt.
- 3.2 De Zorgovereenkomst wordt vóór aanvang van werkzaamheden door Helperzorg opgesteld en ondertekend door Zorgvrager en Helperzorg.
- 3.3 Door ondertekening van de Zorgovereenkomst accepteert de Zorgvrager de Algemene Voorwaarden van Helperzorg.
- 3.4 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan wordt de Zorgovereenkomst gebaseerd op het sjabloon 'SVB Modelzorgovereenkomst van opdracht', zoals beschikbaar gesteld door het Servicecentrum PGB van de SVB.
- 3.5 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie, dan is de Zorgovereenkomst gebaseerd op hetzelfde sjabloon (maar dan zijn de aspecten in die overeenkomst die gerelateerd zijn aan SVB en PGB niet van toepassing), of op een andere contractvorm, zoals t.b.v. Zorg in Natura (Zorgovereenkomst-ZIN-Helperzorg_Sjabloon).
- 3.6 Het tarief voor de te leveren dienstverlening alsmede de reiskostenvergoeding worden opgenomen in de Zorgovereenkomst, behalve bij Zorg in Natura, dan worden financiële aspecten opgenomen in de Overeenkomst van Opdracht behorend bij de Raamovereenkomst met de financierende partij.

- 3.7 De Zorgvrager dient Helperzorg direct te informeren indien zich omstandigheden voordoen die voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 3.8 Door ondertekening van Zorgovereenkomst geeft de Zorgvrager aan Helperzorg toestemming om zorg te verlenen aan Cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Helperzorg nodig acht voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst.
- 3.9 Helperzorg is gehouden om uit hoofde van de Zorgovereenkomst op bekwame en zorgvuldige wijze zorg te verlenen aan de Cliënt.
- 3.10 De Zorgvrager is gehouden om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs vereist mag worden voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst door Helperzorg.
- 3.11 Indien de zorgvraag van de Cliënt of de Zorgvrager tijdens de uitvoering van de overeenkomst wijzigt, kan de Zorgovereenkomst in onderling overleg tussen de Zorgvrager en Helperzorg dienovereenkomstig worden aangepast.
- 3.12 Beëindiging van de Zorgovereenkomst vindt plaats zoals beschreven in Artikel 11.

Artikel 4: Financieel

- 4.1 De Zorgvrager is de Vertegenwoordiger en als er geen sprake is van een Vertegenwoordiger, dan is het de Cliënt zelf.
- 4.2 Betaling van de werkzaamheden uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten vindt plaats door maandelijkse facturering door Helperzorg aan de Zorgvrager, behalve bij Zorg in Natura, dan vindt financiële verrekening rechtstreeks plaats met de financierende partij.
- 4.3 De Zorgvrager is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van deze nota's, behalve bij Zorg in Natura, dan zijn financiële aspecten afgedekt via de overeenkomsten met de financierende partij.
- 4.4 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan is de Zorgvrager er verantwoordelijk voor dat er voldoende budget beschikbaar is gedurende de hele looptijd van de Zorgovereenkomst ten behoeve van betaling van de nota's van Helperzorg. Helperzorg kan waar nodig assisteren bij aanvraag, verlenging of wijziging van het PGB.
- 4.5 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie, dan garandeert de Zorgvrager in staat te zijn om gedurende de gehele looptijd van de Zorgovereenkomst de nota's van Helperzorg te kunnen voldoen, behalve bij Zorg in Natura, dan zijn financiële aspecten afgedekt via de overeenkomsten met de financierende partij.

- 4.6 Indien er in de Zorgovereenkomst sprake is van een variabel aantal uren, dan stellen Zorgvrager en Helperzorg vóór aanvang van werkzaamheden door Helperzorg een 'Helperzorg Urenverklaring' op, waarin het minimum aantal door de Zorgvrager af te nemen zorguren wordt vastgelegd. Deze verklaring wordt vervolgens ondertekend door de Zorgvrager en Helperzorg en dient als bijlage bij de Zorgovereenkomst.
- 4.7 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan kan de Zorgvrager verzoeken het 'SVB Servicecentrum PGB' om de salarisadministratie van Helperzorg (voor zover betrekking hebbend op de Zorgovereenkomst) uit te voeren. Helperzorg kan waar nodig hierbij assisteren.
- 4.8 Helperzorg houdt het aantal door Helperzorg gemaakte uren bij. Met het accepteren en (laten) betalen van een factuur van Helperzorg bevestigt en accepteert de Zorgvrager dit aantal uren; bij Zorg in Natura wordt deze bevestiging en acceptatie door Helperzorg aan de Zorgvrager gevraagd via een verklaring 'Bevestiging levering van zorg' (BevestigingLeveringZorg-ZIN-Helperzorg_Sjabloon).
- 4.9 Indien er sprake is van een 'Helperzorg Urenverklaring' terwijl er aan het eind van de maand nog niet het minimum aantal te leveren zorguren door de Zorgvrager is afgenomen bij Helperzorg, dan worden de nog niet gemaakte uren alsnog wel door Helperzorg bijgeschreven in het overzicht van gemaakte uren (zoals genoemd in Artikel 4.8) en daarmee dus vervolgens wel in rekening gebracht (via een factuur of via Zorg in Natura).
- 4.10 Aan het eind van de maand wordt door Helperzorg een factuur opgesteld, met daarop onder andere een overzicht van de gemaakte uren. Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan dient dit overzicht door de Zorgvrager te worden gebruikt om de uren op te voeren bij de SVB, zodat deze zorg kan dragen voor de uitbetaling ervan aan Helperzorg. Bovendien kan het vervolgens worden gebruikt bij de verantwoording door de Zorgvrager aan de Budgetverlener. Bij Zorg in Natura wordt deze factuur door Helperzorg opgestuurd naar de financier. Bij alle overige vormen van financiering dient de Zorgvrager de factuur zelf te voldoen.
- 4.11 De maandelijkse nota zoals genoemd in Artikel 4.2 wordt gebaseerd op het in Artikel 4.8 genoemd aantal uren.
- 4.12 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan verplicht de Zorgvrager zich tot het initiëren van de betaling door de SVB door direct na ontvangst van een nota van Helperzorg via de website www.SVB.nl/pgb de relevante urendeclaratie in te vullen, en wel op een zodanige manier dat de SVB in staat is de betreffende benodigde financiële transacties uit te voeren in opdracht van de Zorgvrager ten gunste van Helperzorg.

- 4.13 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan zal de SVB salarisstroken en jaarpogaven verstrekken aan de Zorgvrager. De Zorgvrager overhandigt direct na ontvangst een kopie hiervan aan Helperzorg. De Zorgvrager kan de salarisstroken vervolgens gebruiken bij de verantwoording richting de Budgetverlener.
- 4.14 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie en ook niet van Zorg in Natura, dan verplicht de Zorgvrager zich tot betaling van nota aan Helperzorg binnen de betalingstermijn die is weergegeven op de nota. Bij Zorg in Natura verplicht de financier zich tot betaling van nota aan Helperzorg binnen de betalingstermijn die is weergegeven op de nota.
- 4.15 Als de Zorgvrager een afspraak tot zorgverlening door Helperzorg annuleert minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak, dan worden de vooraf afgesproken zorguren geacht te zijn verleend door Helperzorg en zullen deze uren door Helperzorg in rekening gebracht worden.

Artikel 5 Verantwoording

- 5.1 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan kan Helperzorg de Zorgvrager assisteren bij de verantwoording van het door Helperzorg bestede budget aan de Budgetverlener.

Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Zowel de Zorgvrager als Helperzorg kunnen tijdens de Zorgovereenkomst voorstellen om één of meerdere derden in te schakelen ter ondersteuning van de door Helperzorg geleverde zorg. De financiële afhandeling van deze additionele inzet zal in een dergelijke situatie in onderling overleg worden geregeld, waarbij waar nodig en van toepassing voor elke additionele inzet een aparte overeenkomst wordt opgesteld en door Zorgvrager en Helperzorg wordt ondertekend.
- 6.2 Indien Helperzorg niet in staat is de door de Zorgvrager gevraagde zorg te leveren, bijvoorbeeld door ziekte van Helperzorg, zal Helperzorg assisteren bij de continuering van de levering van zorg op een alternatieve wijze door (een) derde(n).

Artikel 7: Evaluaties

- 7.1 Helperzorg zal regelmatig de verleende zorg en de zorgsituatie evalueren met de Zorgvrager.

Artikel 8: Documentatie

- 8.1 Zorgvrager en Helperzorg zorgen er beide voor dat elk een exemplaar van elk relevant document in bezit heeft (de één het origineel, de ander een kopie). Dit impliceert onder andere dat als de Zorgvrager PGB-gerelateerde post ontvangt, de Zorgvrager bij het eerstvolgende contactmoment een kopie ter beschikking stelt aan Helperzorg. Dit geldt onder andere expliciet voor de indicatie of beschikking die de basis vormt voor de financiering van de zorgverlening.
- 8.2 Helperzorg houdt een dossier bij met daarin alle documenten die betrekking hebben op de Zorgovereenkomst. Dit dossier is in te zien door de Cliënt.
- 8.3 Het dossier wordt door Helperzorg vernietigd na de wettelijke bewaartermijn (8 jaar) na beëindiging van de Zorgovereenkomst.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid

- 9.1 Door zowel de Zorgvrager als Helperzorg wordt alle informatie die betrekking heeft tot de Zorgovereenkomst vertrouwelijk behandeld, waarbij geheimhouding en privacy door beide partijen op een relevante manier worden gerespecteerd.

Artikel 10: Geschillen

- 10.1 Bij ontevredenheid over de dienstverlening door Helperzorg dient de Zorgvrager direct hiervan Helperzorg op de hoogte te brengen.
- 10.2 De Zorgvrager dient bij een tekort schieten van Helperzorg in de uitvoering van de Zorgovereenkomst Helperzorg hiervan schriftelijk in gebreke te stellen alsmede Helperzorg in de gelegenheid te stellen de tekortkoming(en) binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 10.3 Indien de Zorgvrager de nota niet binnen 1 maand na dagtekening van de nota heeft voldaan, wordt Zorgvrager geacht in verzuim te zijn en behoudt Helperzorg zich het recht voor haar verplichtingen uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten met onmiddellijke ingang op te schorten. Dit artikel is niet van toepassing bij een Zorg in Natura. Indien bij Zorg in Natura de financier niet aan de betaalverplichtingen voldoet, zal Helperzorg de ontstane situatie bespreken met de Zorgvrager en behoudt Helperzorg zich het recht voor haar verplichtingen uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten met onmiddellijke ingang op te schorten.
- 10.4 De opschorting genoemd in Artikel 10.3 ontheft de Zorgvrager (en bij Zorg in Natura: de financier) niet van de verplichting tot betalen van de betreffende nota.

- 10.5 In geval de Zorgvrager tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Helperzorg, komen alle kosten die Helperzorg in redelijkheid zowel in als buiten rechte heeft moeten maken ter verkrijging van voldoening van haar vordering, voor rekening van de Zorgvrager. Bij Zorg in Natura geldt additioneel dat als de financier tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Helperzorg, alle kosten die Helperzorg in redelijkheid zowel in als buiten rechte heeft moeten maken ter verkrijging van voldoening van haar vordering, voor rekening komen van de financier.
- 10.6 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan zal de SVB zorgdragen voor de betaling van het loon van de Zorgvrager aan Helperzorg, zie Artikel 4.7. Als een bijbehorende incasso van de SVB vanaf de PGB-rekening van de Zorgvrager mislukt, dan zal Helperzorg, indien mogelijk, hiervan direct melding maken aan de Zorgvrager. De Zorgvrager blijft verantwoordelijk voor de betaling van de nota('s) (zie Artikel 4.3). Artikel 10.3 blijft in deze situatie onverminderd van kracht.
- 10.7 In aanvulling op Artikelen 10.4 en 10.5 is Helperzorg gerechtigd een additioneel bedrag van 250 euro in rekening te brengen bij de Zorgvrager (en bij Zorg in Natura: bij de financier) voor elke maand dat de betreffende nota niet betaald is.
- 10.8 Behoudens bij gebleken opzet of grove schuld van Helperzorg is de aansprakelijkheid van Helperzorg beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Helperzorg terzake uitkeert. In het geval dat de verzekeraar van Helperzorg geen dekking biedt of niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van Helperzorg beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Zorgovereenkomst gemoeid is. Indien sprake is van een overeenkomst met een duur van drie maanden of meer, is de aansprakelijkheid van Helperzorg beperkt tot het bedrag dat gemoeid is met de overeenkomst over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis(sen).
- 10.9 Helperzorg is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van derden zoals bedoeld in Artikelen 6.1 en 6.2.
- 10.10 Geschillen die voortvloeien uit de overeenkomsten tussen Helperzorg en de Zorgvrager en alle overige geschillen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn zullen worden voorgelegd aan het Klachtenreglement die Helperzorg hiertoe heeft ontworpen en, voor zover van toepassing, bij de Geschillencommissie die Helperzorg hiertoe heeft gecontracteerd. Voor zover van toepassing wordt eventueel daarna de bevoegde rechter te Groningen ingeschakeld. Indien het geschil daarbij behoort tot de competentie van de kantonrechter, is de kantonrechter die is aangewezen conform de regels van relatieve competentie bevoegd.

Artikel 11: Beëindiging

11.1

De Zorgovereenkomst eindigt:

- a) door het verlopen van de termijn waarvoor de Zorgovereenkomst is aangegaan (voor zover die is opgenomen in de Zorgovereenkomst);
- b) door het overlijden van de Zorgvrager, Cliënt of Helperzorg;
- c) één maand na opzegging van de Zorgvrager middels een schriftelijke verklaring aan Helperzorg;
- d) één maand na opzegging van Helperzorg middels een schriftelijke verklaring aan de Zorgvrager;
- e) bij intrekking of beëindiging van de onderliggende indicatie of beschikking;
- f) indien er sprake is van een PGB-Situatie: door intrekking of beëindiging van het PGB;
- g) bij Zorg in Natura: door intrekking of beëindiging van de overeenkomst(en) tussen Helperzorg en de financier;
- h) door gerechtelijke ontbinding.

11.2

Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan dient de Zorgvrager het 'SVB Servicecentrum PGB' te verzoeken om de salarisadministratie van Helperzorg stop te zetten. Helperzorg kan waar nodig hierbij assisteren.

Einde van de Algemene Voorwaarden van Helperzorg.