



# DE NIEUWE ZORG THUIS

## **Algemene voorwaarden Ledenhulp Dienstverlening aan Huis ten behoeve van financiële en administratieve ondersteuning tussen een particuliere cliënt en De Nieuwe Zorg Thuis (DNZT) Service en Bemiddeling**

Overwegende dat:

- de cliënt ledenhulp wenst in te kopen en daarbij gebruik wil maken van de regeling Dienstverlening aan Huis via DNZT Service en Bemiddeling;
- de cliënt voor ledenhulp een alfhulp als bedoeld in artikel 5 lid 1 Wet op de loonbelasting 1964 (toepassing Dienstverlening aan huis-regeling) wenst in te zetten;
- de cliënt op grond daarvan bewust kiest voor het werkgeverschap en met de alfhulp een arbeidsovereenkomst sluit;
- de cliënt heeft besloten een dienstverleningsovereenkomst met DNZT Service en Bemiddeling te sluiten, om zich te laten ondersteunen bij de administratieve en financiële verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsovereenkomst;
- met deze dienstverleningsovereenkomst DNZT Service en Bemiddeling op geen enkele wijze in de positie van de cliënt treedt, als werkgever van de alfhulp;
- de dienstverlening uitsluitend geschiedt in opdracht van de cliënt;
- uitvoering van opdrachten van de cliënt kunnen geschieden door middel van een machtiging. Indien een machtiging wordt gebruikt, wordt dit vooraf duidelijk vastgelegd.

Komen het navolgende overeen:

### **1. Definities**

1. Alfhulp: de arbeidsverhouding als bedoeld in artikel 5 lid 1 Wet op de loonbelasting 1964, te weten: degene die uitsluitend of nagenoeg uitsluitend diensten verricht ten behoeve van ledenhulp (mantelzorgondersteuning waarvoor geen specifieke diploma's vereist zijn) bij de natuurlijke persoon tot wie hij/zij in dienstbetrekking staat, indien hij/zij de diensten doorgaans op minder dan vier dagen per week verricht (toepassing Dienstverlening aan huis-regeling).
2. Cliënt: elke natuurlijke of rechtspersoon die met DNZT Service en Bemiddeling een overeenkomst heeft gesloten of eventueel zou willen sluiten. Onder cliënt verstaat de organisatie vooral de persoon die gebruik wil maken van de diensten van DNZT Service en Bemiddeling. De cliënt zal in staat moeten zijn om als werkgever van de alfhulp op te treden.

### **2. Informatie**

1. De cliënt kan desgewenst voorafgaand aan het sluiten van deze dienstverleningsovereenkomst, informatie opvragen bij DNZT Service en Bemiddeling over:
  - a. de verschillende producten en diensten;
  - b. de bereikbaarheid van DNZT Service en Bemiddeling;
  - c. mogelijkheden ten aanzien van de wensen en voorkeuren van de cliënt;
  - d. tarieven;
  - e. verantwoording;
  - f. klachtenregeling dienstverlening;
  - g. aansprakelijkheid.
2. Informatie aan de opdrachtgever in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst, wordt verschaft op een voor de cliënt begrijpelijk niveau. Informatie kan zowel op papier als digitaal worden verstrekt.

### **3. Producten en diensten**

Cliënt en DNZT Service en Bemiddeling komen de navolgende producten en diensten overeen, die uitsluitend worden verricht in opdracht van de cliënt. Slechts waar dit in artikel 6 is overeengekomen, vindt uitvoering daarvan plaats op grond van voorafgaande machtiging door cliënt:

1. Bemiddeling, werving en voorselectie van alfahulpen op basis van vooraf door de cliënt aangegeven wensen en voorkeur(en) als onderdeel van het afgesproken uurtarief;
2. Aanlevering/voordracht van een vervangende alfahulpkandidaat bij langdurige ziekte van de alfahulp, met inachtneming van een wachttijd van 2 hulpmomenten, als onderdeel van het afgesproken uurtarief;
3. Aanlevering/voordracht van een vervangende alfahulpkandidaat bij vertrek of ontslag van de alfahulp met in achtneming van de opzegtermijn van de vertrekkende hulp, als onderdeel van het afgesproken uurtarief. Na het laatste hulpmoment is het streven om binnen 2 weken een nieuwe hulp in te zetten;
4. Indien gewenst, het regelen van vervanging tijdens vakantie van de alfahulp als onderdeel van het afgesproken uurtarief;
5. Betaling van de periodieke vergoeding aan de alfahulp;
6. Doorbetaling van de vergoeding door DNZT Service en Bemiddeling bij ziekte aan de alfahulp op basis van wetgeving;
7. Informatievoorziening aan de cliënt over relevante ontwikkelingen die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst;
8. Aanbieden en actueel houden van een model arbeidsovereenkomst waarmee de cliënt en de alfahulp een arbeidsovereenkomst kunnen sluiten;
9. Het afsluiten van een aanvullende inboedelverzekering, indien de cliënt dekking wil hebben voor schade veroorzaakt door de alfahulp aan eigendommen van de cliënt;
10. Klachtenbehandeling over de dienstverlening ad 1 t/m 10.

### **4. Tarief, aanpassing/indexatie en factuur**

1. Voor de in artikel 3, lid 1 t/m 8 en lid 10 genoemde producten en diensten komen cliënt en DNZT Service en Bemiddeling een vast uurtarief overeen. (Dit tarief kan wijzigen indien het wettelijk minimumloon wijzigt.)
2. DNZT Service en Bemiddeling incasseert via automatische incasso per periode van 4 weken de gewerkte uren tussen cliënt/werkgever en Alfahulp/dienstverlener aan huis. In onderling overleg kunnen deze uren worden aangepast.
3. Het in lid 1 overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.
4. Voor de overeengekomen producten en diensten wordt door DNZT Service en Bemiddeling aan de cliënt op verzoek van de cliënt 1 keer per jaar een duidelijk gespecificeerd overzicht van gefactureerde uren verzonden.

### **5. Verplichtingen cliënt**

1. De cliënt is, indien wettelijk vereist, verplicht zich op verzoek van DNZT Service en Bemiddeling te legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënt geeft aan DNZT Service en Bemiddeling, indien van toepassing, de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon door.
3. De cliënt geeft tijdig aan DNZT Service en Bemiddeling voor de uitvoering van de overeenkomst relevante informatie en wijzigingen door.
4. De cliënt is verplicht te zorgen voor voldoende saldo op de rekening van cliënt voor het in opdracht (op basis van een machtiging) laten uitvoeren van betalingen door DNZT Service en Bemiddeling.
5. Indien de ledenhulp op een geplande dag niet uitgevoerd kan worden, door welke oorzaak dan ook, overleggen cliënt en alfahulp om de hulp op een andere dag uit te voeren.

6. Indien de cliënt vervanging wenst tijdens de vakantie van de alfahulp, dan dient de cliënt dit minimaal 6 weken van te voren door te geven aan DNZT Service en Bemiddeling.
7. De cliënt dient DNZT Service en Bemiddeling direct in te lichten als de alfahulp ontslag neemt.
8. Indien de cliënt een inboedelverzekering heeft afgesloten bij DNZT Service en Bemiddeling, dient een schademelding veroorzaakt door de alfahulp binnen 2 weken nadat de schade is ontstaan, te worden ingediend bij DNZT Service en Bemiddeling door middel van een volledig ingevuld schadeformulier. Dit formulier is op te vragen bij DNZT Service en Bemiddeling.

## **6. Machtiging**

1. Cliënt machtigt DNZT Service en Bemiddeling voor de uitvoering van de navolgende in artikel 3 overeengekomen producten en diensten:
  - a. het betalen van vergoedingen aan de alfahulp op basis van de gewerkte uren tussen cliënt/werkgever en Alfahulp/dienstverlener aan huis.
2. De cliënt machtigt DNZT Service en Bemiddeling de vierwekelijkse financiële vergoeding conform artikel 4 automatisch af te schrijven van de rekening van de cliënt.
3. De in lid 2 bedoelde machtiging geschiedt schriftelijk en geldt tot wederopzegging daarvan door de cliënt.

## **7. Privacy**

1. De DNZT Service en Bemiddeling beheert de gegevens van de cliënt op zodanige wijze dat de privacy van de cliënt is gewaarborgd, met inachtneming van het privacyreglement van De Nieuwe Zorg Thuis Service en Bemiddeling en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. In de privacyverklaring op de website van DNZT Service en Bemiddeling staat aangegeven welke soorten gegevens worden verwerkt, de doelen voor de verwerking en met wie gegevens worden gedeeld en welke rechten de cliënt heeft ten aanzien van de eigen gegevens ([www.denieuwezorgthuis.nl](http://www.denieuwezorgthuis.nl)).

## **8. Aansprakelijkheid**

1. DNZT Service en Bemiddeling is jegens de cliënt aansprakelijk voor materiële en/of immateriële schade ontstaan door handelingen door of namens haar verricht of nagelaten binnen de formele kring van haar bevoegdheden of anderszins samenhangend met de opdracht. DNZT Service en Bemiddeling is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van het niet (tijdig) of onjuist doorgeven van informatie/wijzigingen door cliënt die voor DNZT Service en Bemiddeling noodzakelijk zijn voor het verrichten van de bemiddelings- en/of additionele diensten.
2. DNZT Service en Bemiddeling zal haar uiterste best doen om de diensten in artikel 3, lid 1 t/m 4 te leveren, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld als er geen geschikte alfahulp of vervanging van een alfahulp mogelijk is.
3. Gedurende de periode dat DNZT Service en Bemiddeling wegens een niet aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming niet in staat is de werkzaamheden verband houdende met de opdracht te verrichten, zullen partijen in overleg treden om nieuwe afspraken te maken.

## **9. Overmacht**

1. Indien DNZT Service en Bemiddeling door overmacht een tussen partijen gesloten overeenkomst niet tijdig of naar behoren kan nakomen, heeft de organisatie het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de cliënt DNZT Service en Bemiddeling kan aanspreken op een schadevergoeding.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van DNZT Service en Bemiddeling kan worden gevraagd. Voorbeelden zijn het regelen van hulp bij zeer slechte weersomstandigheden (code oranje of rood van het KNMI), of vervanging regelen bij een zieke alfahulp tijdens de zomervakanties.

Onder overmacht wordt eveneens verstaan alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale of regionale (overheid)instanties en ook besmettelijke ziekten.

#### **10. Beheer gegevens, gegevensverstrekking en bewaartermijn**

1. De door DNZT Service en Bemiddeling namens cliënt beheerde gegevens ter uitvoering van deze overeenkomst, blijven te allen tijde ter beschikking van de cliënt.
2. Door DNZT Service en Bemiddeling worden in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst slechts gegevens aan derden verstrekt, voor zover dit voortvloeit uit wettelijke verplichtingen respectievelijk voor zover de cliënt daarmee vooraf heeft ingestemd.
3. DNZT Service en Bemiddeling hanteert voor de voor cliënt beheerde gegevens de wettelijke bewaartermijn.

#### **11. Beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst**

Onverminderd ter zake geldende wettelijke bepalingen eindigt deze overeenkomst:

1. Bij overlijden van de cliënt;
2. Na afloop van de overeengekomen duur van deze overeenkomst indien deze voor bepaalde tijd is gesloten;
3. Na opzegging door cliënt dan wel door DNZT Service en Bemiddeling, met inachtneming van een redelijke termijn van een maand.

#### **12. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.