

Algemene voorwaarden BurenService, gevestigd aan de Prins Bernhardlaan 5, 8051 NZ Hattem, ingeschreven bij de KVK Oost Nederland onder nummer 67714226

## ARTIKEL 1 – Algemeen

**Assistentie:** de Assistentie die door BurenService ten behoeve van Cliënt op grond van de Zorgovereenkomst wordt geleverd;

**Cliënt:** de natuurlijke persoon die abonnee is van BurenService en Assistentie / Zorg Thuis afneemt;

**Cliëntendossier:** Het elektronisch dossier waarin alle informatie is opgenomen die relevant is voor de Assistentie / Zorg van Cliënt en zoals beschreven in de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

**Opdrachtnemer:** BurenService, zorgaanbieder die Assistentie / Zorg Thuis aanbiedt,

**Overmacht:** ieder niet beoogd of onvoorzien voorval waardoor de nakoming van de Zorgovereenkomst beperkt is, ook al was die omstandigheid te voorzien ten tijde van het sluiten van de Zorgovereenkomst, waaronder maar niet beperkt tot brand, demonstraties, bijzondere weersomstandigheden, werkstaking, overheidsmaatregelen en transportmoeilijkheden;

**Vertegenwoordiger:** de wettelijke vertegenwoordiger van de Cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de Cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats te treden;

**Zorgverlener:** de ZZP'er die Assistentie en / of Zorg Thuis verleent aan de Cliënt;

**Zorg Thuis:** de Zorg Thuis die door BurenService ten behoeve van Cliënt op grond van de Zorgovereenkomst wordt geleverd;

**Zorgovereenkomst:** overeenkomst die beschrijft welke Assistentie / Zorg Thuis Cliënt van BurenService ontvangt.

## ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en rechtsverhoudingen tussen Cliënt en BurenService waarbij BurenService zich verbindt / zal verbinden om Assistentie / Zorg Thuis te doen verlenen voor Cliënt, alsmede op alle daaruit voor BurenService voortvloeiende werkzaamheden;
2. Deze Algemene Voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoeddrachten;
3. Zorgverleners die direct of indirect op welke wijze dan ook door BurenService bij Assistentie / Zorg Thuis worden betrokken, kunnen zich eveneens op deze Algemene Voorwaarden beroepen;
4. Indien enig onderdeel van deze Algemene Voorwaarden nietig zou zijn of vernietigd zou worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht en zijn partijen gebonden zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en dat de oorspronkelijke bedoelingen van partijen zo veel als mogelijk benadert;
5. Deze Algemene Voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

## ARTIKEL 3 - Het abonnement

1. Iedere natuurlijke persoon wordt als abonnee aangemerkt op het moment dat deze zich schriftelijk of digitaal als

abonnee bij BurenService heeft ingeschreven en zijn abonnementsgelden heeft betaald;

2. Het abonnement wordt aangegaan voor tenminste 1 jaar en kent een onbepaalde looptijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen;
3. De abonnee is een jaarlijks abonnementsgeld verschuldigd aan BurenService;
4. Facturering van de abonnementsgelden vindt vooraf plaats in jaarlijkse termijnen; facturering van geleverde diensten vindt achteraf maandelijks plaats;
5. Zonder schriftelijke opzegging wordt het abonnement na het eerste jaar stilzwijgend verlengd;
6. Het is de Cliënt niet toegestaan gedurende de periode waarin BurenService werkzaamheden voor de Cliënt verricht, alsmede gedurende een periode van 12 maanden na afloop daarvan, een of meer Zorgverleners van BurenService in dienst te nemen dan wel anderszins gebruik te maken van hun Assistentie buiten BurenService om, op straffe van een betaling aan BurenService van een vergoeding van €5000,-, onverminderd het recht van BurenService om nakoming van de Zorgovereenkomst te vorderen.

## ARTIKEL 4 - De intake

Voorafgaand aan het tot stand komen van de Zorgovereenkomst heeft BurenService een intake over tenminste de volgende punten:

1. De vormen van Assistentie / Zorg Thuis die BurenService gaat bieden;
2. De dagen en tijdstippen voor de Assistentie / Zorg Thuis;
3. Het uurtarief voor de Assistentie / Zorg Thuis;
4. Welke familieleden van de Cliënt bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt.

## ARTIKEL 5 - Totstandkoming Zorgovereenkomst

1. BurenService maakt op basis van de intake een aanbieding voor een Zorgovereenkomst waarin de te leveren Assistentie en/of Zorg Thuis nauwkeurig zijn beschreven;
2. De Zorgovereenkomst komt tot stand wanneer de Cliënt deze schriftelijk aanvaardt;
3. BurenService en Cliënt kunnen met elkaar communiceren en / of gebruik maken van elektronische hulpmiddelen en / of elektronische gegevensopslag. Behoudens voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, mogen partijen ervan uitgaan dat verzending van correct geadresseerde elektronische berichten met inbegrip van e-mails, voicemails of Whatsapp-berichten over en weer worden aanvaard. Hetzelfde geldt voor overige door de andere partij gebruikte communicatiemiddelen;

## ARTIKEL 6 – Assistentie

1. BurenService biedt Assistentie in de vorm van begeleiding en ondersteuning zoals bijvoorbeeld het doen van boodschappen, koken, huishoudelijke werkzaamheden en het bezoek aan dokter / ziekenhuis / tandarts;
2. Assistentie kan incidenteel en structureel plaatsvinden;
3. Als de Cliënt voor een eerder overeengekomen moment of periode alsnog geen Assistentie wenst te ontvangen, meldt de Cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan BurenService. Doet hij dit niet, dan kan BurenService kosten in rekening brengen

aan de Cliënt, tenzij de Cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de Assistentie.

### ARTIKEL 7 – Zorg Thuis

1. BurenService levert Zorg Thuis met inachtneming van de normen zoals die door de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld;
2. BurenService zorgt ervoor dat alle Zorgverleners van BurenService of die in opdracht van BurenService Zorg Thuis aan de Cliënt verlenen, te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn en handelen overeenkomstig de voor de Zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep;
3. BurenService zal de Cliënt informeren als er wordt afgeweken van de professionele standaarden en aantekening maken in het Cliëntendossier van de afwijking en van de uitleg aan de Cliënt;
4. BurenService zet zich naar beset kunnen in voor continuïteit van de Zorg Thuis;
5. BurenService past geen vrijheid beperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de Cliënt of anderen, dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheid beperkende maatregelen legt BurenService in het Cliëntendossier het volgende vast: de aanleiding tot het nemen van de maatregelen, de duur en de aard van de genomen maatregelen, welke alternatieven zijn overwogen en welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de Cliënt;
6. Als de Cliënt voor een eerder overeengekomen moment of periode alsnog geen Zorg Thuis wenst te ontvangen, meldt de Cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan BurenService. Doet hij dit niet, dan kan BurenService kosten in rekening brengen aan de Cliënt, tenzij de Cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de Zorg Thuis.

### ARTIKEL 8 – Afstemming (één Cliënt – meer Zorgverleners)

1. Indien een Cliënt te maken heeft met twee of meer Zorgverleners die binnen de organisatie van BurenService of in opdracht van BurenService werken, zorgt BurenService dat alle betrokkenen elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de Cliënt;
2. BurenService organiseert dat Zorgverleners periodiek overleggen over de geleverde en te leveren Assistentie en / of Zorg Thuis aan Cliënt. De verslagen worden opgenomen in het Cliëntendossier;
3. BurenService zorgt ervoor dat voor de Cliënt te allen tijde duidelijk is wie voor welke handelingen verantwoordelijk is en wie het aanspreekpunt is voor vragen van de Cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

### ARTIKEL 9 Het Persoonsgebonden Budget

1. Het PGB wordt door de Cliënt zelf aangevraagd. De Cliënt draagt hier zelf verantwoordelijkheid voor, ondanks de eventuele behulpzaamheid van BurenService bij de aanvraag ervan;

2. Indien de Cliënt geen PGB krijgt toegewezen of als het bedrag van het toegewezen PGB de Cliënt niet bevalt, kan de Cliënt BurenService hiervoor niet aansprakelijk houden.

### ARTIKEL 10 – Incidenten

Zo spoedig mogelijk na een incident informeert BurenService de betreffende Cliënt over:

1. de aard en de oorzaak van het incident;
2. welke maatregelen zijn genomen of, voor zover dit nog mogelijk is, welke maatregelen nog genomen kunnen worden om schade en ongemak te voorkomen en om herhaling van soortgelijke incidenten te voorkomen;
3. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de Cliënt, bespreekt BurenService met Cliënt de mogelijke behandelingsalternatieven en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. BurenService wijst de Cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van BurenService;
4. BurenService verleent adequate Assistentie / Zorg Thuis teneinde de gevolgen van het incident voor de Cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan;
5. BurenService vermeldt het incident en de genomen maatregelen in het Cliëntendossier.

### ARTIKEL 11 – Aansprakelijkheid voor schade

1. BurenService zal zich inspannen om de Zorgverleners zodanig te instrueren dat zij bij de te leveren Assistentie / Zorg Thuis aan de Cliënt de zorgvuldigheid betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend Zorgverlener mag worden verwacht;
2. Indien bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst aan de zijde van de Cliënt door de Zorgverleners materiële of immateriële schade wordt veroorzaakt, is BurenService hiervoor niet aansprakelijk, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid door BurenService;
3. Indien en voor zover BurenService toch aansprakelijk wordt geacht te zijn voor enige vorm van schade aan de zijde van de Cliënt, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het maximale bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van BurenService uitkeert. Schade dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na het ontstaan van de schade, dan wel na ontdekking of het moment waarop de schade had kunnen worden ontdekt, aan BurenService te zijn gemeld.

### ARTIKEL 12 – Tarieven

1. De door BurenService op de website vermelde uurtarieven zijn exclusief BTW en eventueel andere door de overheid te heffen rechten of belastingen;
2. De tarieven worden vermeld per uur, dag of maand;
3. Indien gewenst en wanneer schriftelijk toestemming is verleend door de Cliënt, mag de Zorgverlener in de auto van de Cliënt rijden. Het gebruik van de auto is voor rekening op risico van de Cliënt. Bij gebruik van de auto door Zorgverlener of BurenService wordt een kilometervergoeding in rekening gebracht;
4. Parkeerkosten, ten behoeve van de zorgverlening, zijn voor rekening van de Cliënt;
5. Wijzigingen, verhogingen of invoeringen van belastingen en heffingen en andere lasten na het uitbrengen van de aanbieding of na het tot stand komen van de Zorgovereenkomst, worden door BurenService aan de Cliënt in rekening gebracht;
6. Het abonnementstarief geldt per huishouden en wordt jaarlijks opnieuw door BurenService vastgesteld;

7. Wijzigingen in de uurtarieven voor Assistentie en / of Zorg Thuis worden door BurenService uiterlijk één maand voor ingang schriftelijk gecommuniceerd aan de Cliënt;

8. De verantwoordelijkheid voor de voor Btw-vrijstelling vereiste indicatie ligt bij de Cliënt. Indien de Cliënt niet over de vereiste indicatie blijkt te beschikken, dan zal BurenService de verschuldigde BTW alsnog op de Cliënt verhalen.

### ARTIKEL 13 – Betaling

1. De Cliënt is BurenService het bedrag verschuldigd van het overeengekomen tarief vermenigvuldigd met het aantal afgenomen tijdseenheden voor de overeengekomen Assistentie / Zorg Thuis voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Wmo of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar aan BurenService wordt betaald;

2. De betaling dient - zonder enige opschorting, korting of vordering die de Cliënt op BurenService meent te hebben - te geschieden op de wijze en binnen de termijn zoals op de factuur is vermeld;

3. BurenService stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen;

4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is BurenService gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen en berekend vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente;

5. BurenService is gerechtigd haar dienstverlening op te schorten tot alle facturen zijn voldaan, dan wel totdat voor voldoening van de facturen van de Cliënt voldoende zekerheid is gesteld;

6. BurenService heeft het recht de voor invordering van het verschuldigde bedrag te maken kosten, gerechtelijk of buitenrechtelijk, ten laste van de Cliënt te brengen. Voor buitenrechtelijke kosten kan BurenService 15% van het verschuldigde bedrag in rekening brengen.

### ARTIKEL 14 - Beëindiging abonnement

1. Het abonnement eindigt door overlijden van de abonnee;
2. Het abonnement eindigt door schriftelijke opzegging door de abonnee. De opzegging moet tenminste een maand voor verstrijken van lopende abonnementsjaar gebeuren;
3. Bij beëindiging met onmiddellijke ingang tijdens een lopend abonnementsjaar wordt de abonnementsbijdrage niet gerestitueerd;
4. Indien drie maanden na het verstrijken van de uiterste betaaldatum een verschuldigde factuur nog niet is voldaan, kan BurenService het abonnement eenzijdig opzeggen, zonder dat hiermee de verplichting tot betaling van het verschuldigde bedrag geld komt te vervallen.

### ARTIKEL 15 - Privacy

1. BurenService neemt de beveiliging van persoonsgegevens serieus. BurenService heeft een privacy reglement opgesteld met de waarborgen van BurenService bij de verwerking persoonsgegevens;
2. Het privacy reglement is van toepassing op alle Assistentie / Zorg Thuis door BurenService;
3. Voor de beveiliging van persoonsgegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens. BurenService heeft dit uitgewerkt in haar Privacyreglement. De Cliënt kan het privacyreglement inzien via de website of

door contact op te nemen met BurenService via telefoonnummer 06 46 844 144.

### ARTIKEL 16 – Klachtenreglement

1. BurenService beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure;
2. Klachten over de uitvoering van de Zorgovereenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij BurenService nadat de Cliënt de gebreken heeft geconstateerd;
3. Door Cliënt bij BurenService volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. Cliënt wordt, zoveel mogelijk, op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling;
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen;
5. Bij verdenking van het begaan van een strafbaar feit door een medewerker van BurenService, wordt hiervan aangifte gedaan bij de politie.

### ARTIKEL 17 – Slotbepalingen

1. Wijzigingen in de Zorgovereenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen; Op deze Algemene Voorwaarden, de Zorgovereenkomsten van BurenService en door haar geleverde Assistentie en / of Zorg Thuis zijn het Nederlands recht van toepassing;
2. Geschillen die door partijen niet in overleg kunnen worden beslecht, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin BurenService gevestigd is. Voorgaande laat onverlet de mogelijkheid om gezamenlijk te besluiten een geschil voor te leggen aan een mediator;
3. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.