

T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure</b> <b>Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

## Stichting Thuiszorg Helpende Hand

### Artikel 1: Algemeen

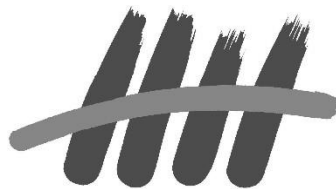
- 1.1 Met inachtneming van het bepaalde in de Wet Langdurige Zorg, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Zorgverzekeringswet worden alle opdrachten slechts onder de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en zulks door Thuiszorg Helpende Hand schriftelijk is bevestigd.
- 1.2 Onder opdrachtgever wordt verstaan eenieder die van de diensten van Thuiszorg Helpende Hand gebruik wenst te maken of maakt.
- 1.3 De opdrachtgever accepteert deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan Thuiszorg Helpende Hand, van welke aard ook.
- 1.4 De opdrachtgever is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst aan Thuiszorg Helpende Hand door te geven, in het bijzonder wijzigingen ten aanzien van de zorgverlening en adreswijziging.
- 1.5 Voor het aanvangen van de zorg biedt de zorgaanbieder de opdrachtgever (schriftelijke) informatie aan. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de Opdrachtgever de (schriftelijke) informatie heeft begrepen.
- 1.6 Bij elektronische informatievervalschaafing vergewist de zorgaanbieder zich ervan, dat de opdrachtgever deze kan ontvangen. De cliënt dient hiervoor aantoonbaar toestemming gegeven te hebben.
- 1.7 Indien het belang van de opdrachtgever dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van opdrachtgever.
- 1.8 De zorgaanbieder zorgt ervoor, dat de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden voor uitvoering van de overeenkomst.

### Artikel 2: Overeenkomst

- 2.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd.
- 2.2 Bij een overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt de overeenkomst van rechtswege na verstrijken van de overeengekomen duur (beëindiging van de indicatie/zorgplan). Tevens eindigt de overeenkomst door opzegging van de opdrachtgever of door opzegging van Thuiszorg Helpende Hand wegens gewichtige redenen. Van een gewichtige reden is onder meer sprake indien opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, bij ernstige



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



**T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d**

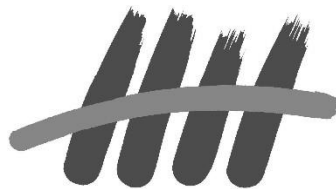
<b>Procedure Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

problemen zoals ongewenste intimiteiten, onheuse bejegening of discriminatie (zie uitsluitingscriteria).

- 2.3 In geval de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan is opdrachtgever bevoegd deze op te zeggen met een opzegtermijn van twee weken. Opzegging onzerzijds is mogelijk indien de opdrachtgever zodanig in gebreke blijft dat van ons redelijkerwijs niet gevergd kan worden de overeenkomst gestand te doen.
- 2.4 Een overeenkomst betreffende zorg of overige diensten komt tot stand nadat de overeenkomst door de opdrachtgever is ondertekend en door Thuiszorg Helpende Hand retour is ontvangen. Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot zorgverlening over gegaan.
- 2.5 De opdrachtgever geeft de zorgverlener naar beste weten informatie en medewerking die nodig is voor het uitvoeren van de zorgverlening.
- 2.6 Onder het begrip gewerkte uren wordt verstaan de feitelijk bij de opdrachtgever aanwezige uren en tevens alle uren besteed aan het voorbereiden en overdragen van de zorgvraag. Voor overleg ten behoeve van het voorbereiden en overdragen van de zorg welke plaatsvindt anders dan achter de voordeur van de cliënt, geeft de opdrachtgever hiervoor toestemming.
- 2.7 De uitvoering van zorg door Thuiszorg Helpende Hand gebeurt op basis van een indicatiestelling door de verpleegkundige niveau 6.
- 2.8 Voor het uitvoeren van medische/ verpleegkundige handelingen die vallen onder de zogenaamde voorbehouden handelingen, dient Thuiszorg Helpende Hand te beschikken over een opdracht van een arts, specialist of middels mandaat indicatie.
- 2.9 Het is de werknemers niet toegestaan om ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden gebruik te maken van de auto van de opdrachtgever.
- 2.10 De woning dient voor de zorgverlener toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg verleend moet worden. Het is de zorgverlener niet toegestaan om een sleutel van de woning van opdrachtgever aan te nemen en/of in beheer te houden.
- 2.11 Volgens de Tabakswet heeft iedere werknemer recht op een rookvrije werkplek en is roken in openbare ruimtes verboden. Omdat de werkplek van de medewerker in de thuiszorg het privé domein van de opdrachtgever is, heeft de wet hier geen werking. Toch zal, in het belang van de thuiszorgmedewerker, niet gerookt worden door opdrachtgever en/of bezoeker/bewoner tijdens de hulpverlening door een werknemer van Thuiszorg Helpende Hand.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure</b> <b>Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

### Artikel 3: Zorgplan en Uitvoering van de zorg

#### 3.1 Zorgplan

3.1.1 Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met de opdrachtgever wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de wensen en mogelijkheden van de opdrachtgever.

Zorgafspraken worden vastgelegd in het digitale zorgdossier dat bij de opdrachtgever aanwezig is zolang er zorg verleend wordt door Thuiszorg Helpende Hand. De inhoud en het gebruik van het zorgdossier zal door de verpleegkundige niveau 5 worden besproken met opdrachtgever. Het zorgdossier met informatie blijft eigendom van Thuiszorg Helpende Hand.

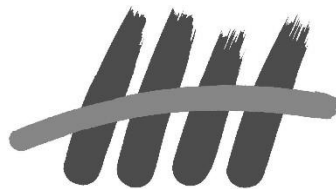
3.1.2 Wij proberen overeenstemming met de opdrachtgever te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als de opdrachtgever geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor opdrachtgever te voorkomen.

3.1.3 Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met opdrachtgever het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie het aanspreekpunt is;
- de opdrachtgever krijgt een medewerker als EVV-er aangewezen voor het maken van afspraken met betrekking tot de zorg en om eventueel knelpunten mee te bespreken;
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure</b> <b>Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

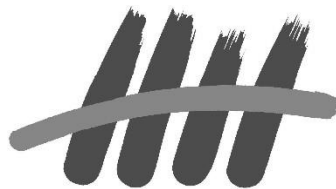
- waarom het zorgplan zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Het zorgplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de opdrachtgever geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
  - indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de opdrachtgever vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Opdrachtgever te voorkomen.
- 3.1.4. Als de opdrachtgever geen overleg met ons wilt of kan hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat de opdrachtgever wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.
- 3.1.5. Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij opdrachtgever dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met de opdrachtgever hierover in gesprek.

### **3.2 Uitvoering van de zorg**

- 3.2.1. Thuiszorg Helpende Hand is gerechtigd de verzorging of onderdelen van de dienstverlening uit te laten voeren door diverse werknemers. Hieronder wordt ook verstaan derden (ZZP-ers) die tijdelijk werkzaamheden uitvoeren voor Thuiszorg Helpende Hand, leerlingen die intern binnen Thuiszorg Helpende Hand opgeleid worden of een opleiding volgen. Er zal naar gestreefd worden om het aantal medewerkers dat bij de opdrachtgever komt te beperken.
- 3.2.2. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen dat de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht uitgebreid en/of gewijzigd dient te worden. In dat geval kan de opdrachtgever geen beroep doen op de vastgestelde voorkeurstijd van de hulp, maar zal Thuiszorg Helpende Hand een nieuwe afspraak vaststellen, uiteraard zo spoedig als mogelijk is.
- 3.2.3. Thuiszorg Helpende Hand staat ervoor in dat de zorgverleners voldoen aan de vereiste kwalificaties en dat kwalitatief verantwoorde zorg wordt geboden, alsmede wordt voldaan aan wat van een bekwaam hulpverlener verwacht mag worden.
- 3.2.4. De zorgverleners moeten op verantwoorde wijze hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Derhalve dienen zij met veilig en degelijk materiaal te kunnen werken. Het staat ons vrij te beoordelen of het werkmateriaal aan de gehanteerde normen voldoet. Indien nodig dient de opdrachtgever het werkmateriaal aan te passen.
- 3.2.5. De zorgverlener handelt volgens de Arbowet en onze richtlijnen op gebied van ergonomie, hygiëne en wijze van contact met en aanvaarden van opdrachten van opdrachtgever. Dit kan tot gevolg hebben dat het werk op een andere manier wordt



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

uitgevoerd dan opdrachtgever gewend is en zorgverlener bepaalde opdrachten kan en mag weigeren.

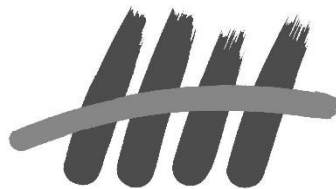
- 3.2.6. In geval van afwezigheid van de zorgverlener zal Thuiszorg Helpende Hand zich inspannen zo spoedig mogelijk in overleg met de opdrachtgever voor vervanging zorg te dragen. Het kan zijn dat deze vervanging tijdelijk niet volledig is.
- 3.2.7. Voor zover mogelijk stemt Thuiszorg Helpende Hand de zorgverlening af op andere bij de opdrachtgever betrokken hulpverleners. Thuiszorg Helpende Hand wordt door de opdrachtgever op de hoogte gesteld van het behandelplan van andere behandelende hulp/zorgverleners.

#### **Artikel 4: Wijziging en beëindiging**

- 4.1 Bij verhindering of afwezigheid van de opdrachtgever dient de zorgbehoefte minimaal 24 uur van tevoren bij Thuiszorg Helpende Hand bekend te zijn gemaakt. Uitzonderingen worden samen met de opdrachtgever besproken.
- 4.2 Bij niet tijdig afzeggen van de zorg door de opdrachtgever worden de kosten van de overeengekomen zorg bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Thuiszorg Helpende Hand is 7 dagen per week bereikbaar voor afmelden van de zorg.
- 4.3 Wijziging van tijden, dagen of locatie dienen door de opdrachtgever bij Thuiszorg Helpende Hand te worden aangevraagd.
- 4.4 Thuiszorg Helpende Hand is gerechtigd met onmiddellijke ingang wijzigingen die plaatsvinden met betrekking tot de Wet Langdurige Zorg, de Zorgverzekeringswet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning of andere van overheidswege opgelegde regelgeving door te voeren, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.
- 4.5 Thuiszorg Helpende Hand is gerechtigd om met onmiddellijke ingang de zorg op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Thuiszorg Helpende Hand:
- Er geen sprake meer is van een geldige indicatie waarbij Thuiszorg Helpende Hand aanbieder is of in geval van overlijden van opdrachtgever.
  - De opdrachtgever niet voldoet aan het gestelde in deze algemene voorwaarden, of de bijbehorende overeenkomst.
  - De opdrachtgever in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Thuiszorg Helpende Hand te voldoen.
  - De opdrachtgever zich schuldig maakt aan ongewenste intimiteiten, agressie, discriminatie, racisme of een andere vorm van intimidatie, excessief alcohol- of drugsgebruik.
  - Er sprake is van de aanwezigheid van gevaarlijke dieren.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure</b>	
<b>Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

- De werkplek niet voldoet aan de ARBO gestelde eisen.
- Er sprake is van een dermate slechte hygiënische en/of gezondheidsbedreigende situatie dat van de medewerkers van Thuiszorg Helpende Hand redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren.

### **Artikel 5: Aansprakelijkheid**

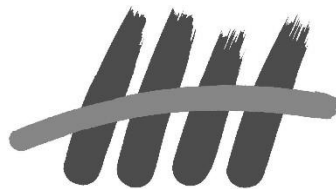
- 5.1 Het is opdrachtgever niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Thuiszorg Helpende Hand aan personeel van de instelling volmachten te verstrekken waaronder bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Thuiszorg Helpende hand geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.
- 5.2 Adviezen worden gegeven naar beste weten en kunnen. Adviezen leiden niet tot enige aansprakelijkheid van thuiszorg Helpende Hand tenzij sprake is van een foutief advies ten gevolge van opzet of grove schuld.
- 5.3 Schade door slijtage van een zaak komt niet voor vergoeding in aanmerking.
- 5.4 Thuiszorg Helpende Hand is jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, voortvloeiend uit de door ons geleverde diensten. Deze bepaling vindt uitzondering indien er sprake is van opzet of grove schuld van Thuiszorg Helpende Hand. Ook kan mogelijk schade erkend worden indien de aansprakelijkheidsvordering zijn grondslag vindt in een bepalend dwingend recht, dan wel de schade vergoedt wordt door onze verzekeraar.
- 5.5 De schade dient zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand na constatering, schriftelijk te worden gemeld aan het kantoor van Thuiszorg Helpende Hand.
- 5.6 Thuiszorg Helpende Hand is slechts verplicht de schade aan de opdrachtgever te vergoeden vanaf een bedrag ter hoogte van €1.000, -(eigen risico) tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Thuiszorg Helpende Hand uitkeert.

### **Artikel 6: Overmacht**

- 6.1 Hieronder wordt in ieder geval verstaan elke situatie waarin Thuiszorg Helpende Hand een of meerdere van haar verplichtingen, blijvend of tijdelijk, niet kan nakomen als gevolg van omstandigheden die buiten schuld of risicosfeer liggen van Thuiszorg Helpende Hand.
- 6.2 Situaties die hieronder worden begrepen zijn o.a. oorlog, (natuur) rampen, blokkades, oproer, staking, overheidsbelemmering, transportmoeilijkheden, brand en andere bedrijfsstoornissen, uitval of stoornis bij instanties die aan ons zaken leveren of diensten verrichten welke voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



Thuiszorg Helpende Hand

<b>Procedure Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

- 6.3 Bij overmacht heeft Thuiszorg Helpende Hand het recht om de overeenkomst op te schorten totdat de betreffende overmacht heeft opgehouden te bestaan, de overeenkomst aan de ontstane situatie in overleg met de opdrachtgever aan te passen, dan wel indien dat niet mogelijk is, de overeenkomst voor zover deze nog niet is uitgevoerd geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat wij tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
- 6.4 In geval van langer durende overmacht zal Thuiszorg Helpende Hand daarvan mededeling doen aan de opdrachtgever en zal opdrachtgever, na ontvangst van de mededeling, gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

## Artikel 7: Klachten

### Klachten algemeen

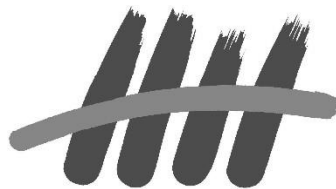
Per 1 januari 2016 is de wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden voor WLZ en ZVW. Bij het indienen van de klacht bij de zorgaanbieder wordt de WKKGZ gehanteerd zoals beschreven in de procedure.

Voor zorg die valt onder de WMO geldt deze wet niet. In dat geval kan de cliënt de klacht indienen bij de gemeente of bij de zorgaanbieder zelf. Bij het indienen van de klacht bij de zorgaanbieder wordt doorgaans de WKKGZ gehanteerd.

- 7.1 Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, telefonisch of per e-mail gemeld worden bij de EVV-er, op kantoor (e-mail [info@thuiszorghh.nl](mailto:info@thuiszorghh.nl)) of een externe instantie.
- 7.2 Klachten kunnen ook anoniem worden gemeld.
- 7.3 Wij stellen het op prijs als de klacht besproken wordt met een medewerker van de organisatie. Indien de opdrachtgever dit niet wil, kan hij/zij zich richten tot de directie. Degene die de klacht in dient wordt geattendeerd op de mogelijkheid de klacht voor te leggen en af te laten handelen aan/door een externe partij.
- 7.4 Voor zorg vanuit de WLZ en ZVW kunnen klachten direct bij de externe klachtenfunctionaris (zie website) of geschillencommissie gemeld worden.
- 7.5 Klachten met betrekking tot het omgaan met uw gegevens kunnen ook gemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 7.6 Als u een klacht heeft en/of deze in onderling overleg niet uitgesproken en of opgelost kan worden kunt u hiermee terecht bij de klachtenfunctionaris, de interne of externe klachtencommissie of de geschillencommissie. Volgens de klachtenregeling zoals omschreven in de bijlage. Het secretariaat adres hiervan is; Postbus 694, 5900 AR Venlo.
- 7.7 Thuiszorg Helpende Hand is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in folders, opdrachtbevestigingen en/of offertes, noch voor de gevolgen



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

daarvan. Bij verschil in uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van Thuiszorg Helpende Hand als bindend.

### **Artikel 8: Privacy**

- 8.1 Wij hanteren ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever een privacyreglement. De persoonlijke informatie van de opdrachtgever die wij hebben gevraagd om op een verantwoorde manier zorg te kunnen verlenen wordt door Thuiszorg Helpende Hand geregistreerd en beheerd conform de Wet Personen Registratie, de Wet elektronische gegevensverwerking en de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 8.2 De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden, worden niet zonder toestemming van de opdrachtgever of diens zaakwaarnemer, verstrekt aan derden of de door de cliënt bepaalde zorgverleners. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties.
- 8.3 Thuiszorg Helpende Hand en zijn medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van wat men in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ter kennis komt. Hierop wordt uitsluitend een uitzondering van toepassing, indien informatieverstrekking in het kader van goede zorgverlening noodzakelijk is.
- 8.4 De gegevens worden niet zonder toestemming van de opdrachtgever of diens zaakwaarnemer in een elektronisch (uitwisseling) systeem o.a. via een webapplicatie opgenomen. Dat geldt ook voor het elektronisch cliëntendossier. Inzage in het hele of een deel van het cliëntendossier hebben alleen die personen waarvoor de cliënt toestemming heeft gegeven.

### **Artikel 9: Tarieven en betaling**

- 9.1 De dienstverlening wordt afgerekend via facturering van de in de overeenkomst neergelegde verrichtingentarieven en wel telkens per periode van een maand.
- 9.2 De prijzen zijn in euro, exclusief omzetbelasting en heffingen welke van overheidswege worden of zijn opgelegd op het moment van sluiten van de overeenkomst en zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende tarieven.
- 9.3 Tussentijdse wijzigingen vinden plaats in geval van wettelijke loonkostenstijging en indien kostenstijgingen of andere omstandigheden een tariefsverhoging noodzakelijk maken, dit laatste niet eerder dan drie maanden na het ingaan van de dienstverlening. Van een dergelijke wijziging wordt opdrachtgever in ieder geval twee weken van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)





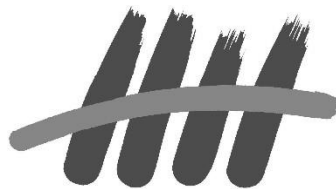
T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure</b> <b>Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

- 9.4 De opdrachtgever die gebruik maakt van een persoonsgebonden budget, en hiervoor een rekening ontvangt van Thuiszorg Helpende Hand, dient deze binnen veertien dagen na factuurdatum te voldoen.
- 9.5 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft kunnen wij nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan wij het recht hebben de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden.
- 9.6 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaald is hij van rechtswege in verzuim zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en is de opdrachtgever verplicht tot vergoeding van de wettelijke rente over het verschuldigde factuurbedrag voor de duur van het verzuim. Hierbij wordt een gedeelte van de periode als een gehele periode aangemerkt.
- 9.7 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die Thuiszorg Helpende Hand moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden bepaald volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze kosten belopen tenminste een minimum bedrag van € 150,00,-. Indien wij aantonen hogere noodzakelijke kosten te hebben gemaakt, komen ook deze kosten voor vergoeding in aanmerking.
- 9.8 Wordt de overeenkomst aangegaan met meerdere opdrachtgevers dan is elk van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
- 9.9 Op elke transactie van Thuiszorg Helpende Hand is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing en eventuele geschillen zullen derhalve worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

<b>Procedure</b> <b>Definitief</b>	
<b>Naam:</b>	<b>Algemene Voorwaarden</b>
<b>ID nummer:</b>	<b>PR-11</b>
<b>Versie:</b>	<b>7.0</b>

## Artikel 10: Slotbepalingen

10.1 Hiermee stemt de opdrachtgever in om medewerkers die bij Thuiszorg Helpende Hand in dienst zijn, of in de afgelopen twee jaar in dienst zijn geweest, geen werkzaamheden te laten uitvoeren buiten Thuiszorg Helpende Hand zonder schriftelijke toestemming van Thuiszorg Helpende Hand.

10.2 In alle gevallen, waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, berust de beslissing uitsluitend bij Thuiszorg Helpende Hand.

**Bijlage:**      **Informatie klachtenregeling.**  
                     **Privacyverklaring**



Stg. Thuiszorg Helpende Hand  
Venrayseweg 55  
5921 KJ Venlo  
I: [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)