

# Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de dienstverlening van Nursing with a smile, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 74647113.

## Definities

Opdrachtgever: degene die de opdracht voor de zorg verstrekt, bijvoorbeeld een werkgever, cliënt of een wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt.

Zorgverlener: de professional van Nursing with a smile, die de zorg aan de opdrachtgever verleent.

## Artikel 1. Werkwijze

1.1 Nursing with a smile biedt aan de Opdrachtgever, zorg en diensten die in goed onderling overleg met de opdrachtgever zijn afgestemd op zijn/haar persoonlijke, lichamelijke en geestelijke situatie. Nursing with a smile houdt daarbij, zoveel als redelijkerwijs mogelijk, rekening met de wensen van de opdrachtgever.

1.2 Alvorens Nursing with a smile met haar werkzaamheden feitelijk een aanvang zal maken, zal Nursing with a smile met de opdrachtgever gezamenlijk afspraken maken over de uitvoering van de zorg. Daarin wordt de aard en de omvang van de werkzaamheden, alsook de afspraken omtrent de uitvoering daarvan, nader besproken en vastgelegd.

1.3 De werkzaamheden worden door de zorgverlener 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 geldende professionele standaard, kan en mag worden

verlangd. Bedoelde werkzaamheden voldoen derhalve aan de daartoe vastgestelde en vast te stellen kwaliteitseisen en/of regelgeving.

1.4 De mogelijkheid bestaat dat zich tussentijdse ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die handelingen van zorgverlener noodzakelijk maken, die geen onderdeel uitmaken van de zorgvraag. Om dergelijke handelingen te verrichten is toestemming van Nursing with a smile nodig.

## **Artikel 2. Informatieplicht van de opdrachtgever en veilige werkomgeving**

2.1 De opdrachtgever verstrekt aan Nursing with a smile, zowel gevraagd als ongevraagd, telkens en onverwijld alle relevante (medische) gegevens welke voor Nursing with a smile van belang zijn in verband met 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 ten behoeve van het zorg-, en dienstenplan. De opdrachtgever zal, daar waar noodzakelijk voor de goede vervulling van de werkzaamheden, redelijkerwijs zijn medewerking aan Nursing with a smile verlenen.

2.2 De opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat de apparatuur en de materialen die aan de zorgverlener in verband met de uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld, deugdelijk en veilig zijn en technisch in goede staat van onderhoud verkeren. Indien deze niet aanwezig zijn dient dit expliciet aan Nursing with a smile door de opdrachtgever te worden medegedeeld. Daarnaast dient de opdrachtgever zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor de zorgverlener. De arbeidsomstandigheden bij de opdrachtgever dienen te voldoen aan de Arbo-eisen, conform de Arbowet. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de coördinatie binnenshuis van de werkzaamheden en het toezicht hierop. De opdrachtgever mag de zorgverlener geen werkzaamheden laten uitvoeren die te zwaar, belastend of gevaarlijk zijn.

### **Artikel 3. Urenverantwoording**

Nursing with a smile houdt een planning bij waarin de gewerkte zorguren worden bijgehouden. De opdrachtgever kan Nursing with a smile benaderen om inzage te krijgen in deze uren en navraag te doen over het openstaande saldo aan toegekende zorguren.

### **Artikel 4. Persoonlijke levenssfeer, agressie, ongewenste intimiteiten en persoonlijke eigendommen**

4.1 Nursing with a smile respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever. De opdrachtgever wordt met respect behandeld. Uiteraard verwacht Nursing with a smile dat ook de zorgverlener door de opdrachtgever op dezelfde wijze wordt behandeld.

4.2 Indien de zorgverlener van Nursing with a smile bij de uitoefening van de werkzaamheden onverhoopt te maken krijgt met discriminatie, ongewenste intimiteiten of agressie, is de betrokken zorgverlener van Nursing with a smile gerechtigd om er melding van te maken bij de opdrachtgever voor verder onderzoek.

4.3 Indien de opdrachtgever niet in staat is zelf de deur te openen, zal de opdrachtgever dit aan moeten geven bij Nursing with a smile. Er zal dan een sleutel aan Nursing with a smile voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Deze wordt verstrekt door de opdrachtgever door middel van een opgestelde en ondertekende sleutelverklaring. Nursing with a smile draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de eventuele gevolgen indien de opdrachtgever besluit een deur onafgesloten te laten teneinde de zorgverlener toegang tot de woning te verstrekken.

### **Artikel 5. Privacy, dossier en geheimhoudingsplicht**

5.1 De opdrachtgever richt een dossier van de client in. Daarin worden de voor de overeengekomen werkzaamheden noodzakelijke informatie en gegevens opgeslagen.

5.2 Nursing with a smile betracht strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke de opdrachtgever betreffen en waarvan Nursing with a smile weet of redelijkerwijs kan weten dat ze tot geheimhouding daarvan gehouden is. Aan derden worden geen

inlichtingen over de opdrachtgever verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van de opdrachtgever of zijn wettelijk vertegenwoordiger, dan wel indien Nursing with a smile daartoe op grond van de wet gehouden is.

5.3 De opdrachtgever heeft recht op inzage in en afschrift van de rapportage in zijn dossier.

## **Artikel 6. Tarieven en verhindering opdrachtgever**

6.1 Nursing with a smile hanteert een tarievenlijst per type dienstverlening met een tarief voor uren op de dag, avond, nacht en het weekend of op (officiële) feestdagen. Indien van toepassing worden deze tarieven vermeerderd met btw. Het uurtarief is afhankelijk van de aard van de werkzaamheden (dienstverlening) die door Nursing with a smile aan de opdrachtgever wordt verstrekt.

6.2 Naast hetgeen hiervoor in de artikel 6.1 is vermeld, is Nursing with a smile gerechtigd om bij de opdrachtgever kosten in rekening te brengen, die door Nursing with a smile in redelijkheid ten behoeve van de opdrachtgever zijn gemaakt. Als uitgangspunt zal ten aanzien van die kosten gelden dat Nursing with a smile op voorhand toestemming van de opdrachtgever zal vragen.

6.3 Indien en voor zover de opdrachtgever onverhoopt verhinderd is, waardoor de zorgverlener van Nursing with a smile niet de overeengekomen werkzaamheden kan uitvoeren, dient de opdrachtgever zo snel mogelijk en tenminste 48 uur van te voren telefonisch aan Nursing with a smile mee te delen. In geval van ontijdige afzegging is Nursing with a smile gerechtigd om de overeengekomen uren voor die dag waarop (voor risico van de opdrachtgever) niet kan worden gewerkt, onverminderd aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.4 Nursing with a smile is gerechtigd om jaarlijks, met ingang van een nieuw kalenderjaar, het met de opdrachtgever overeengekomen uurtarief te indexeren en met 2% aan te passen. Nursing with a smile zal de opdrachtgever daaromtrent tijdig (in december van het lopende kalenderjaar) en schriftelijk informeren.

6.5 Nursing with a smile zal wekelijks aan de opdrachtgever factureren de werkzaamheden die ten behoeve van de opdrachtgever zijn verricht. De factuur van Nursing with a smile is

ten behoeve van de opdrachtgever deugdelijk en inzichtelijk gespecificeerd op weeknummer, verrichting het gewerkte aantal uren en de eventuele overige kosten.

6.6 Betaling van de factuur zal door de opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden.

6.7 Een beroep door de opdrachtgever op aftrek of schuldvergelijking is nimmer toegestaan.

6.8 In geval van wanbetaling is de opdrachtgever aan Nursing with a smile over het totaal openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5 % per kalendermaand per datum dat de factuur betaald had moeten zijn, tot de dag der algehele voldoening.

6.9 Na het verstrijken van het op de factuur vermelde betalingstermijn volgt een betalingsherinnering en ingebrekestelling. Binnen zeven dagen na de herinneringsdatum volgt een laatste waarschuwing tot betaling waarbij verhoging van de hoofdsom plaatsvindt met € 25,00 administratiekosten en de verschuldigde rente vanaf de factuurdatum. Indien betaling vervolgens niet alsnog binnen zeven werkdagen plaatsvindt, zal de vordering ter incasso uit handen worden gegeven. In dat geval is de opdrachtgever naast de hoofdsom, de administratiekosten en bedoelde rente tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150,00. De gehoudenheid tot voldoening van laatstgenoemd bedrag volgt reeds uit het enkele feit van aanschrijving van de opdrachtgever door een derde incasseerder.

## **Artikel 7. Verzekeringen en schademeldingen**

7.1 Nursing with a smile heeft adequate verzekeringen afgesloten tegen Wettelijke Aansprakelijkheid.

7.2 Iedere aansprakelijkheid van Nursing with a smile is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekering tegen Wettelijke Aansprakelijkheid of door de van Nursing with a smile wordt uitbetaald.

7.3 In geen geval is Nursing with a smile gehouden om aan de opdrachtgever enige andere schade te vergoeden dan zuivere vermogensschade. In geval van schade zal slechts tot uitkering worden overgegaan indien het gaat om een bedrag van meer dan

€ 75 (zegge: vijfenzeventig euro) per gebeurtenis (eigen risico). Op de eventuele vergoeding van de schade wordt het eigen risico in mindering gebracht. Een claim van een opdrachtgever ter zake van schade moet binnen één maand na constatering van de schade schriftelijk bij Nursing with a smile zijn ingediend. Nursing with a smile stelt een schadeformulier ter beschikking aan de opdrachtgever waarop de persoonlijke gegevens van de opdrachtgever kunnen worden vermeld in combinatie met het schadebedrag (indien bekend), de omschrijving van de gebeurtenis/schade en bewijsstukken zoals foto's en bonnetjes.

7.4 Indien en voor zover in voorkomend geval door de verzekeraar -om welke reden ook- geen dekking wordt verleend, is de aansprakelijkheid van Nursing with a smile beperkt tot het bedrag van € 3.000,- (zegge: drieduizend euro)

## **Artikel 8. Uitsluiten aansprakelijkheid**

8.1 Nursing with a smile levert naar beste weten haar diensten. Nursing with a smile erkent geen aansprakelijkheid voor onjuistheid in gegevens welke door de opdrachtgever zijn verstrekt, danwel door het opdrachtgever verstrekte adviezen.

8.2 Boetes kunnen nooit en te nimmer worden verhaald op Nursing with a smile of diens wettelijke partijen.

8.3 Nursing with a smile is binnen het kader van de overeengekomen activiteiten vrij in de wijze waarop zij deze verricht. Nursing with a smile is niet ondergeschikt aan de opdrachtgever en/of zorgverlener.

## **Artikel 9. Behandeling van klachten**

9.1 Indien de opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering door Nursing with a smile van de onderhevige overeenkomst, zal de opdrachtgever die klacht zo spoedig mogelijk aan Nursing with a smile berichten. Na kennisname van die klacht zal Nursing with a smile zo spoedig mogelijk met de opdrachtgever in overleg treden, om te bezien of gezamenlijk een oplossing kan worden bereikt.

9.2 Indien blijkt dat dit laatste niet het geval is kan de opdrachtgever de betreffende klacht uiterlijk binnen 8 weken na de dag waarop de kwestie waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan, schriftelijk

indienen bij Nursing with a smile. Deze klacht zal dan door de onafhankelijke klachtencommissie worden behandeld waarbij Nursing with a smile is aangesloten. In die klacht moet duidelijk staan beschreven tegen wie de klacht zich richt en welke feiten omstandigheden aan die klacht ten grondslag worden gelegd.

9.3 Deze klachtenfunctionaris is onder gebracht bij Quasir en de geschilleninstantie is ondergebracht bij Zorggeschil.

9.4 Nadat de klacht schriftelijk is ingediend zal de klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan de opdrachtgever toezenden. Daarnaast zal een mondelinge behandeling worden gelast welke uiterlijk binnen 25 werkdagen na indiening van de klacht zal plaatsvinden. De opdrachtgever en beklaagde c.q. Nursing with a smile worden in de gelegenheid gesteld om hun standpunten over en weer toe te lichten. Beide partijen kunnen zich daarbij laten bijstaan door derden.

9.5 Nursing with a smile en de opdrachtgever verstrekken aan de klachtencommissie alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. Voor het verstrekken van medische informatie omtrent de opdrachtgever door Nursing with a smile aan de klachtencommissie, dient de opdrachtgever expliciet toestemming te geven.

9.6 De klachtencommissie regelt haar eigen besluitvormingsprocedure. Binnen de wettelijke gestelde tijdslimiet na de mondelinge behandeling zal de klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen. Deze beslissing geeft de status van advies aan Nursing with a smile.

9.7 Indien een klacht gegrond wordt geacht zal Nursing with a smile -met in achtneming van het advies van de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk binnen 14 dagen haar standpunt terzake aan de opdrachtgever kenbaar maken en aangeven of, en zo ja welke, maatregelen worden genomen.

9.8 De leden van de klachtencommissie betrachten strikte geheimhouding ter zake van alle informatie en gegevens die hen bij de uitoefening van hun taak ter beschikking worden gesteld.

9.9 Het bovenstaande laat onverlet dat de opdrachtgever steeds de mogelijkheid heeft om zich tot de Burgerlijke Rechter te wenden.