

Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de dienstverlening van Duore ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 76854930.

Definities

Opdrachtgever: degene die de opdracht voor de zorg verstrekt, bijvoorbeeld een gemeente of de hoofdaannemer in geval van Jeugdwet, cliënt of een wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt.

Zorgverlener: de door Duore ingeschakelde medewerker die de zorg aan de opdrachtgever verleent.

Artikel 1. Werkwijze

1.1 Duore biedt aan de Opdrachtgever (cliënt), zorg en diensten die in goed onderling overleg met de opdrachtgever (hier dus cliënt) zijn afgestemd op zijn/haar persoonlijke, lichamelijke en geestelijke situatie. Duore houdt daarbij, zoveel als redelijkerwijs mogelijk, rekening met de wensen van de opdrachtgever.

1.2 Alvorens Duore met haar werkzaamheden feitelijk een aanvang zal maken, zal Duore met de opdrachtgever (cliënt en hoofdaannemer of gemeente) gezamenlijk afspraken maken over de uitvoering van de zorg. Daarin wordt de aard en de omvang van de werkzaamheden, als ook de afspraken omtrent de uitvoering daarvan, nader besproken en vastgelegd.

1.3 De werkzaamheden worden door de zorgverleners 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 Duore nodig.

Artikel 2. Informatieplicht van de opdrachtgever en veilige werkomgeving

2.1 De opdrachtgever (client- gemeente- hoofdaannemer) verstrekt aan Duore, zowel gevraagd als ongevraagd, telkens en onverwijld alle relevante (medische) gegevens welke voor Duore 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 (cliënt, gemeente of hoofdaannemer) zal, daar waar noodzakelijk voor de goede vervulling van de werkzaamheden, redelijkerwijs zijn medewerking aan Duore verlenen.

2.2. De opdrachtgever dient zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor de zorgverlener. De opdrachtgever mag de zorgverlener geen werkzaamheden laat uitvoeren die te zwaar, belastend of gevaarlijk zijn.

Artikel 3. Urenverantwoording

3.1 In het rapportage-en registratiesysteem worden de gewerkte zorguren bijgehouden. De opdrachtgever kan Duore 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 Duore respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever/ cliënt. De opdrachtgever wordt met respect behandeld. Uiteraard verwacht Duore dat ook de zorgverlener door de opdrachtgever op dezelfde wijze worden behandeld.

4.2 Duore hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé. Het is de opdrachtgever (cliënt, gemeente en hoofdaannemer) niet toegestaan om de zorgverlener, die door Duore aan de opdrachtgever voor het uitvoeren van de werkzaamheden ter beschikking wordt gesteld, anders dan voor en ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst, te benaderen en/of met deze contacten te onderhouden betreft de

verhouding werk/privé.

4.3 Indien een zorgverlener van Duore bij de uitoefening van de werkzaamheden onverhoopt te maken krijgt met discriminatie, ongewenste intimiteiten of agressie, is de betrokken zorgverlener van Duore gerechtigd om onmiddellijk zijn werkzaamheden te staken. Dit laatste laat onverlet de plicht van de opdrachtgever tot onverminderde betaling van de overeengekomen werkzaamheden.

4.4 Duore benadrukt geen enkele verantwoordelijkheid te dragen voor het door de opdrachtgever aan de zorgverleners in beheer geven van bankpassen en/of bijbehorende pincodes, contant geld of andere kostbaarheden. Wij adviseren de opdrachtgever hier te allen tijde zelf zorg voor te dragen en zorgvuldig met persoonlijke eigendommen om te gaan.

4.5 Indien de opdrachtgever niet in staat is zelf de deur te openen, zal de opdrachtgever dit aan moeten geven bij Duore. Er zal dan een sleutel aan diegene, die door Duore voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, worden verstrekt middels een door Duore opgestelde, en door de zorgverlener ondertekende sleutelverklaring. Als een zelfstandige zorg professional de begeleiding op zich neemt zal de zelfstandige zorgprofessional dit zal met de opdrachtgever moeten afstemmen. Dit is niet de verantwoordelijkheid van Duore. Duore 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. Dit geldt ook indien de opdrachtgever besluit om de zorgverlener, buiten medeweten van Duore, een sleutel van de woning ter beschikking te stellen.

Artikel 5. Privacy, dossier en geheimhoudingsplicht

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

5.2 De persoons-, en zorggegevens van de opdrachtgever worden beheerd conform een door Duore vastgesteld Privacyreglement, dat voldoet aan wettelijke vereisten. Voor zover noodzakelijk geeft de opdrachtgever hierbij uitdrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens.

5.3 Duore en haar zorgverleners betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke de opdrachtgever betreffen en waarvan Duore en haar zorgverleners weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden worden geen inlichtingen over de opdrachtgever verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van de opdrachtgever of zijn wettelijk vertegenwoordiger, dan wel indien Duore daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder "derden" worden in dit verband niet verstaan personen die door Duore rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst en de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.

5.4 De opdrachtgever (cliënt) heeft zelf toegang tot zijn dossier en bepaalt wie er naast de vaste zorgverlener inzage morgen hebben in het dossier.

Artikel 6. Tarieven en verhindering opdrachtgever

6.1 Duore hanteert een tarievenlijst per type dienstverlening met een vast tarief. Indien van toepassing worden deze tarieven vermeerderd met btw. Het uurtarief is afhankelijk van de aard van de werkzaamheden (dienstverlening) die door Duore aan de opdrachtgever wordt verstrekt.

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

6.3 Indien en voor zover de opdrachtgever onverhoopt verhinderd is, waardoor de zorgverlener van Duore niet de overeengekomen werkzaamheden kan uitvoeren, dient de opdrachtgever zulks tenminste 48 uur van te voren telefonisch aan Duore mee te delen. In geval van ontijdige afzegging, dan wel indien het werkrooster binnen Duore niet toelaat dat de werkzaamheden voor die dag op een andere dag/tijdstip kunnen worden ingehaald en uitgevoerd, is Duore 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.

6.5 Duore is gerechtigd om jaarlijks, met ingang van een nieuw kalenderjaar, het met de opdrachtgever overeengekomen uurtarief te indexeren en aan te passen. Duore zal de opdrachtgever daaromtrent tijdig (in december van het lopende kalenderjaar) en schriftelijk informeren. In het geval van een overeenkomst met gemeenten wordt de indexatie vanuit de gemeente geïnitieerd.

6.6 Duore zal maandelijks aan de opdrachtgever factureren de werkzaamheden die ten behoeve van de opdrachtgever zijn verricht. De factuur van Duore is ten behoeve van de opdrachtgever deugdelijk en inzichtelijk gespecificeerd verrichting het gewerkte aantal uren en de eventuele overige kosten. De opdrachtgever ziet erop toe dat de zorgverlener zijn aankomst-, en vertrektijden op juiste wijze registreert.

6.8 Betaling van de factuur zal door de opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden. Machtiging tot automatische incasso verdient de voorkeur.

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

6.10 Reclames ten aanzien van een gespecificeerde factuur ontheffen de opdrachtgever nimmer van zijn plicht tot betaling, binnen de aangegeven termijn, van de overige posten op de nota.

6.11 Bij niet-tijdige betaling van een factuur is Duore bevoegd om -onder dat daartoe ingebrekestelling vereist is- de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. Tijdens opschorting als hiervoor bedoeld heeft de opdrachtgever niet het recht om op die grond ontbinding van de overeenkomst te vorderen.

6.12 In geval van wanbetaling is de opdrachtgever aan Duore 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.

6.13 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 Duore heeft adequate verzekeringen afgesloten tegen Wettelijke Aansprakelijkheid.

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

7.3 In geen geval is Duore 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 € 150,00 (zegge: honderdvijftig 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 Duore zijn ingediend. Duore 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 Duore beperkt tot het bedrag van het in dat kalenderjaar aan de opdrachtgever ten behoeve van de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, exclusief btw.

Artikel 8. Uitsluiten aansprakelijkheid

8.1 Duore draagt enkel aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan tijdens - of verband houdende met - de zorg van de medewerker(s) die in dienst zijn van Duore. Duore draagt geen verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de zorg door de zelfstandige zorgprofessional. Duore draagt de verantwoordelijkheid voor de coördinatie, het toebedelen van taken en het toezicht op de werkzaamheden van de zorgverlener over aan de opdrachtgever. Duore neemt enkel de verantwoordelijkheid inzake de faciliterende taken tussen

opdrachtgever en zorgverlener op zich.

8.2 Duore aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid van hetgeen opdrachtgever en de zorgverlener onderling rechtstreeks overeenkomen.

8.3 Duore levert naar beste weten haar diensten. Duore erkent geen aansprakelijkheid voor onjuistheid in gegevens welke door de opdrachtgever (client, gemeente of hoofdaannemer) zijn verstrekt, dan wel door het opdrachtgever verstrekte adviezen.

8.4 Boetes kunnen nooit en te nimmer worden verhaald op Duore of diens wettelijke partijen.

8.5 Duore is binnen het kader van de overeengekomen activiteiten vrij in de wijze waarop zij deze verricht. Duore is niet ondergeschikt aan de opdrachtgever en/of zorgverlener.

Artikel 9. Verbod aangaan arbeidsverhouding en opdrachtovereenkomst

9.1 Het is de opdrachtgever strikt verboden om binnen één jaar na beëindiging van deze overeenkomst, direct of indirect, met zorgverleners van Duore die aan de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, een arbeidsverhouding -van welke vorm of omvang ook dan wel een overeenkomst van opdracht aan te gaan. Eventuele afwijkingen hiervan zullen in een individuele opdrachtbevestiging met de opdrachtgever worden vastgelegd.

9.2 Bij overtreding van het in artikel 9.1. vermelde krijgt de opdrachtgever, zonder nadere aanmaning, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, een opeisbare boete van € 250,00 per overtreding, te vermeerderen met € 250,00 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de bevoegdheid van Duore om in plaats van deze boete vergoeding te vorderen van de volledige schade, alsmede nakoming, alsmede om tot beëindiging van deze overeenkomst over te gaan.

9.3 Indien de zorgverlener die door Duore aan de opdrachtgever ter beschikking is gesteld zelf aanbiedt om rechtstreeks, en zonder medeweten van Duore, zijn/haar diensten te verrichten, dan dient de opdrachtgever hier onverwijld melding van te maken bij Duore.

9.4 Het is de opdrachtgever strikt verboden om aan diegenen die door Duore voor de uitvoering van deze overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld geld en/of cadeaus, van welke omvang ook, te verstrekken.

Artikel 10. Behandeling van klachten

10.1 Indien de opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering door Duore van de onderhavige overeenkomst, zal de opdrachtgever die klacht zo spoedig mogelijk aan Duore berichten. Ondersteuning kan worden gevraagd bij het Klachtenportaal Zorg. De formele termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij Duore.

10.2. Duore zal binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de Duore op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Duore brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Alleen wanneer opdrachtgever en Duore het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.

10.3. Is de opdrachtgever niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan hij/zij de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de Duore mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

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