

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ANNELISE THUISZORG

## Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:

**Annelise Thuiszorg:** Annelies Thuiszorg, gevestigd aan Oosterstraat 21, 2315 LD Leiden, KVK-nummer: 64626628, welke de gebruiker is van deze algemene voorwaarden, hierna te noemen: 'Annelise Thuiszorg'.

**Cliënt:** de particulier die opdracht verleent aan Annelise Thuiszorg voor het verrichten van werkzaamheden op het gebied van zorg en ondersteuning.

**Partijen:** Annelise Thuiszorg en de cliënt gezamenlijk.

**Werkzaamheden:** de werkzaamheden en activiteiten die Annelise Thuiszorg in opdracht van de Klant verricht op het gebied van wonen, welzijn, leefstijl, (huishoudelijke) service. Medische / verpleegkundige zorg is nadrukkelijk van de werkzaamheden uitgesloten. Annelies Thuiszorg werkt vanuit een christelijke levensbeschouwing.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Annelise Thuiszorg en de cliënt voor zorg en ondersteuning.
2. De algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat de partijen een overeenkomst hebben gesloten.
3. Annelise Thuiszorg is gerechtigd de algemene voorwaarden tussentijds te wijzigen en/of aan te vullen.
4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is alleen mogelijk indien partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk vooraf zijn overeengekomen.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing als Annelise Thuiszorg andere personen of organisaties inschakelt voor het werk.
6. Wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden.
7. Voorwaarden van de cliënt zijn niet van toepassing, tenzij beide partijen hiermee schriftelijk akkoord gaan.
8. Als een bepaling niet geldig (nietig) blijkt te zijn of door de rechter vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen wel van toepassing. Beide partijen overleggen dan wat de inhoud van de nieuwe bepaling wordt.
9. Indien Annelise Thuiszorg niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Annelise Thuiszorg in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarde te verlangen.

## Artikel 3 – Duidelijke informatie

1. Steeds als Annelise Thuiszorg de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Annelise Thuiszorg de informatie elektronisch verschaft vergewist zij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, verstrekt Annelise Thuiszorg de betreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Annelise Thuiszorg zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

5. Annelise Thuiszorg zal de cliënt regelmatig informeren over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening, als over specifieke zaken met betrekking de zorg en ondersteuning.

#### **Artikel 4 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

#### **Artikel 5 – Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend behalve als er een geldigheidsduur in staat.
2. Bij offertes en aanbiedingen met een geldigheidsduur is Annelise Thuiszorg gebonden als de cliënt de offerte binnen de termijn aanvaardt. Bij vrijblijvende offertes en aanbiedingen is Annelise Thuiszorg pas gebonden als de cliënt aanvaardt en Annelise Thuiszorg dit daarna schriftelijk bevestigt.
3. Het honorarium wordt door Annelise Thuiszorg op uurbasis of op pakketurenbasis geoffreerd. Het aantal uren dat in de offerte genoemd staat, is een schatting van de benodigde tijd. Facturering vindt plaats op grond van de werkelijk bestede uren, inclusief voorbereidingen.
4. Annelise Thuiszorg is niet aan de offerte of aanbieding gebonden als de cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat Annelise Thuiszorg een kennelijke vergissing of verschrijving heeft gemaakt.
5. Prijzen in de offerte zijn inclusief BTW en heffingen door de overheid. Andere kosten zoals reis-verblijf- verzend- en administratiekosten worden apart in rekening gebracht.
6. Offertes en aanbiedingen gelden niet voor toekomstige opdrachten behalve als partijen dit schriftelijk overeenkomen.

#### **Artikel 6 - Overeenkomst en uitvoering**

1. De samenwerking tussen Annelise Thuiszorg en de cliënt is een overeenkomst van opdracht zoals genoemd in art. 7:400 BW. Annelise Thuiszorg heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
2. Annelise levert zorg en ondersteuning zoals vastgelegd in de overeenkomst.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat tussen partijen een schriftelijke overeenkomst van opdracht is gesloten, dan wel wanneer de werkzaamheden zijn aangevangen.
4. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd als partijen dit schriftelijk overeenkomen of uit de opdracht blijkt dat deze voor een bepaalde tijd duurt. In alle overige gevallen geldt de overeenkomst voor onbepaalde tijd.
5. Cliënt verleent Annelise Thuiszorg de opdracht voor het verlenen van diensten c.q. werkzaamheden op het gebied van wonen, mantelzorgassistentie, welzijn en leefstijl (thuiservice).
6. Als Annelise Thuiszorg werk uitvoert op een locatie die door de cliënt is aangewezen, zorgt de cliënt kosteloos voor de gewenste voorzieningen.
7. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd mag Annelise Thuiszorg het werk voor een volgende fase opschorten totdat de cliënt de resultaten van eerdere fasen heeft goedgekeurd en betaald.
8. Cliënt geeft alle benodigde gegevens op tijd aan Annelise Thuiszorg. Als gegevens te laat worden gegeven heeft Annelise Thuiszorg het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Eventuele kosten van deze vertraging worden in rekening gebracht.
9. De uitvoeringstermijn begint als de cliënt alle benodigde gegevens aan Annelise Thuiszorg heeft gegeven.

10. Annelise Thuiszorg is niet aansprakelijk voor schade die ontstaan is omdat de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd en Annelise Thuiszorg van deze gegevens is uitgegaan.
11. Uitvoeringstermijnen en leveringstijden zijn nooit definitieve (fatale) termijnen. Annelise Thuiszorg overlegt met de cliënt wat het vervolg zal zijn als termijnen uitlopen.
12. Annelise Thuiszorg mag de overeenkomst direct opzeggen of annuleren als:
  - a. cliënt in staat van liquidatie is verklaard;
  - b. cliënt surseance van betaling heeft aangevraagd;
  - c. cliënt in staat van faillissement is verklaard of faillissement is aangevraagd;
  - d. er beslaglegging plaatsvindt bij de cliënt en dit langer duurt dan drie maanden,
  - e. er sprake is van schuldsanering bij de cliënt
  - f. cliënt niet vrij over zijn vermogen kan beschikkenDe vorderingen van Annelise Thuiszorg zijn in deze gevallen direct opeisbaar.
13. Als de cliënt de opdracht (gedeeltelijk) annuleert, worden alle gemaakte kosten en gereserveerde arbeidstijd in rekening gebracht.

#### **Artikel 7 – Wijziging van de overeenkomst**

1. Wijzigen of uitbreiden van de opdracht is alleen mogelijk is overleg met beide partijen.
2. Wijziging of uitbreiding wordt door beide partijen schriftelijk bevestigd.
3. Annelise Thuiszorg zal de cliënt informeren over de gevolgen van de wijziging als uitvoeringstermijn en prijs.

#### **Artikel 8 – Vergoeding en betaling**

1. Tenzij anders overeengekomen worden de werkzaamheden door Annelise Thuiszorg verricht tegen het overeengekomen uurtarief (vergoeding) van Annelise Thuiszorg.
2. De minimale afname van diensten van Annelise Thuiszorg is één uur. Indien de cliënt minder dan één uur afneemt, wordt er altijd een uur in rekening gebracht.
3. Bij overeenkomsten die door Annelise Thuiszorg, geheel of gedeeltelijk, worden uitgevoerd tussen 24.00 uur en 7.00 uur of op weekend- en feestdagen en nachtservice is een verhoogd (uur)tarief van toepassing.
4. Betaling van de vergoeding geschiedt door middel van een toegezonden factuur welke binnen 14 dagen betaald dient te worden.
5. Indien de cliënt zijn/haar betalingsverplichtingen niet tijdig nakomt, komen de incassokosten voor rekening van de cliënt overeenkomstig de Wet Incassokosten.

#### **Artikel 9 – Rechten en plichten van de cliënt**

1. De cliënt dient Annelise Thuiszorg toegang te verlenen tot de woning op de afgesproken tijden.
2. De cliënt is wettelijk verplicht dat Annelise Thuiszorg de diensten kan leveren c.q. de werkzaamheden kan uitvoeren in veilige, gezonde en hygiënische werkomstandigheden. Mocht dat niet het geval zijn, dan worden de werkzaamheden uitgesteld dan wel opgeschort.
3. De cliënt meldt zo snel mogelijk een besmetting, zoals MRSA, Hiv, enz.
4. Wanneer de cliënt medicatie gebruikt en de bijwerkingen invloed of besmettingsgevaar kunnen opleveren voor de directe omgeving, dan meldt de cliënt dit zo snel mogelijk.
5. Respect vindt Annelise Thuiszorg heel belangrijk. Ongewenst gedrag, zoals onder andere agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie leiden tot het stoppen van de werkzaamheden.
6. Het is niet toegestaan om onder invloed van alcohol en drugs te zijn wanneer Annelise Thuiszorg aanwezig is. Ook mag er niet gerookt worden bij aanwezigheid van Annelise Thuiszorg, tenzij de partijen dit overeenkomen.
7. Wanneer de situatie van de cliënt veranderd, meldt de cliënt dit zo snel mogelijk.

8. Annelise Thuiszorg krijgt géén sleutel van de woning van de cliënt. Tenzij hier toestemming voor wordt gegeven. Er wordt in dat geval een 'sleutelovereenkomst' getekend.
9. Als de cliënt geen zorg of ondersteuning kan ontvangen, meldt de cliënt dit zo snel mogelijk, doch uiterlijk 24 uur van tevoren. Als Annelise de afmelding niet tijdig ontvangt, brengt zij de geplande uren in rekening.
10. Met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden werkt Annelise Thuiszorg niet met gevaarlijke stoffen, zoals chloor, ammoniak of schoonmaakmiddelen op basis van zwavelzuur of zoutzuur.

#### **Artikel 10 – Privacy en geheimhouding**

1. Annelise Thuiszorg hanteert bij de werkzaamheden de toepasselijke beroepscode en wettelijke verplichtingen op het gebied van privacy en bescherming persoonsgegevens.
2. Zonder toestemming van de cliënt stelt Annelise Thuiszorg geen persoonsgegevens ter beschikking aan anderen; behalve wanneer een wettelijke verplichting of een beroepsverplichting dat zou vragen.
3. Cliënt stemt er mee in dat Annelise Thuiszorg de gegevens van de cliënt elektronisch verzamelt, vastlegt, uitwisselt en verwerkt in een (digitaal) dossier.

#### **Artikel 11 – Klachten**

1. Alle klachten ten aanzien van geleverde diensten en/of de verrichte werkzaamheden en/of facturering dienen schriftelijk binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht, aan Annelise Thuiszorg kenbaar te worden gemaakt.
2. Klachten en geschillen tussen partijen worden eerst schriftelijk aan elkaar kenbaar gemaakt. Partijen proberen tot een schikking te komen.
3. Komen de partijen niet tot een oplossing, dan kan de klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris van De Zorgprofessional: [Klachtenregeling - De Zorgprofessional](#)
4. Na het verstrijken van deze termijn wordt de cliënt geacht de verrichte werkzaamheden en/of facturen te hebben geaccepteerd.

#### **Artikel 12 – Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden door Annelise Thuiszorg schade wordt veroorzaakt of Annelise Thuiszorg zelf letselschade oploopt, dient de cliënt een beroep te doen op de eigen inboedel-/opstal- of aansprakelijkheidsverzekering.
2. Indien de eerste lid genoemde verzekering de schade geleden door de cliënt tijdens of als gevolg van de ten behoeve van de cliënt geleverde diensten en/of uitgevoerde werkzaamheden niet dekt en er sprake is van aansprakelijkheid van Annelise Thuiszorg, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Annelise Thuiszorg wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel eigen risico. Slechts indien de schade is ontstaan ten gevolge van opzet of grove nalatigheid van Annelise Thuiszorg, blijft deze aansprakelijkheidsbeperking buiten toepassing.
3. In geval de aansprakelijkheid voor de schade niet onder een verzekering is gedekt, zal de aansprakelijkheid van Annelise Thuiszorg in geen geval hoger zijn dan het factuurbedrag van de opdracht, of het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

#### **Artikel 13 – Toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten met Annelise Thuiszorg is Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele discussies en/of geschillen tussen partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Opgesteld, juni 2025