



## **Artikel 1: Toepassing**

Deze voorwaarden particuliere dienstverlening zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Thuishulp Heuvelrug en Opdrachtgever en Thuishulp Heuvelrug en Dienstverlener, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk door partijen is afgeweken

## **Artikel 2: Definities**

- Dienstverlener: de natuurlijke persoon c.q. particulier die als thuishulp zijn/haar diensten aanbiedt aan Opdrachtgever en staat ingeschreven bij Thuishulp Heuvelrug
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon c.q. particulier die een opdracht geeft tot het zoeken en contracteren van een Dienstverlener conform de regeling dienstverlening aan huis .
- Opdrachtnemer: Thuishulp Heuvelrug die bemiddelt in opdracht van Dienstverlener en Opdrachtgever en aanvullende diensten levert aan beiden. Om verwarring te voorkomen noemen we Opdrachtnemer hierna Thuishulp Heuvelrug in dit document
- Bemiddeling: Het door Thuishulp Heuvelrug tot stand brengen van een overeenkomst conform de regeling dienstverlening aan huis.
- Bemiddelingsovereenkomst: de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer respectievelijk Dienstverlener en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst ter zake het zoeken en vinden van een geschikte Dienstverlener respectievelijk het zoeken en vinden van geschikt werk.
- Matchen: het koppelen van een geschikte Dienstverlener c.q. Thuishulp aan de wensen van een Opdrachtgever.
- Regeling dienstverlening aan huis: een door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid goedgekeurde regeling via welke particuliere dienstverleners hun diensten aanbieden en leveren bij particuliere opdrachtgevers thuis.
- Services: het door Thuishulp Heuvelrug verlenen van aanvullende persoonlijke assistentie aan Dienstverlener tegen betaling van een vergoeding c.q. fee
- Thuishulp: huishoudelijke hulp of (mantel) zorghulp
- Thuishulp Heuvelrug: handelsnaam bij KvK geregistreerd onder eenmanszaak Ontwikkelkracht onder nummer 30213540 en gevestigd aan Schadijk 59, 3905XB te Veenendaal

## **Artikel 3: Werkwijze voor Opdrachtgever**

3.1 Opdrachtgever dient zich telefonisch of via het contactformulier op de website van Thuishulp Heuvelrug in contact te treden met Thuishulp Heuvelrug. Thuishulp Heuvelrug vraagt Opdrachtgever per e-mail opdracht te geven c.q. toestemming te geven voor bemiddeling tegen de op de website vermelde kosten.

3.2 Ook door schriftelijke bevestiging van een mondeling verzoek tot bemiddeling geeft Opdrachtgever aan Thuishulp Heuvelrug toestemming haar bemiddelingswerkzaamheden direct aan te vangen, waardoor de (voor consumenten geldende wettelijke termijn voor) bedenktijd niet van toepassing is.

#### **Artikel 4: Werkwijze voor Dienstverlener**

4.1 Dienstverlener dient zich via een inschrijfformulier in te schrijven bij Thuishulp Heuvelrug. Dienstverlener krijgt hiervan per e-mail een bevestiging.

4.2 Na inschrijving volgt, voordat bemiddeling plaatsheeft, een kennismakingsgesprek met Thuishulp Heuvelrug. Op basis van dit gesprek besluit Thuishulp Heuvelrug Dienstverlener al dan niet te bemiddelen. Om te kunnen worden bemiddeld ondertekent Dienstverlener een bemiddelings- en serviceovereenkomst;

4.3 Dienstverlener gaat ermee akkoord dat Thuishulp Heuvelrug een aantal gegevens (CV, verklaring omtrent gedrag, paspoortgegevens en/of VAR verklaring) checkt. Thuishulp Heuvelrug vermeldt deze voorwaarden in haar bemiddelingsovereenkomst.

#### **Artikel 5: Bemiddelingsopdracht en -kosten**

5.1 Bemiddeling voor Opdrachtgever en Dienstverlener vindt plaats op basis van een schriftelijke opdracht tot bemiddeling tegen de op de website vermelde bemiddelingskosten of op basis van een ondertekende bemiddelingsovereenkomst.

5.2. Thuishulp Heuvelrug brengt voor iedere geslaagde bemiddelingspoging een fee aan Opdrachtgever en Dienstverlener in rekening. De eenmalige bemiddelingskosten wordt vermeld op de website van Thuishulp Heuvelrug.

#### **Artikel 6: Matchen c.q. koppelen**

6.1. Na ontvangst van de bemiddelingsopdracht van Opdrachtgever selecteert Thuishulp Heuvelrug de in de database van Thuishulp Heuvelrug opgenomen kandidaat Dienstverlener die aan de door Opdrachtgever opgegeven wensen voldoet.

6.2 Thuishulp Heuvelrug controleert of de geselecteerde kandidaat Dienstverlener nog beschikbaar is. Thuishulp Heuvelrug trekt - indien nodig- referenties na.

6.3 Na de in artikel 5 lid 2 vermelde controle geeft Thuishulp Heuvelrug per telefoon door aan de kandidaat Dienstverlener dat er een match is. Thuishulp Heuvelrug omschrijft de opdracht en de kandidaat Dienstverlener geeft expliciet mondelinge toestemming om te worden gekoppeld aan de Opdrachtgever. Op het moment dat toestemming wordt gegeven is de bemiddelingspoging voor Dienstverlener geslaagd.

6.4 Thuishulp Heuvelrug neemt contact op met Opdrachtgever en omschrijft de kwaliteiten en beschikbaarheid van de kandidaat, waarna Opdrachtgever mondeling instemt met de voorgestelde match. Mocht Opdrachtgever voor instemming eerst een referentie willen natrekken, verstrekt Thuishulp Heuvelrug naam en telefoonnummer van een eventuele referentie, na mondelinge goedkeuring van de Dienstverlener, aan Opdrachtgever. Na het natrekken van de referentie stemt Opdrachtgever alsnog mondeling in met de koppeling. Op dat moment is de bemiddelingspoging voor Opdrachtgever geslaagd. Thuishulp Heuvelrug maakt een afspraak voor een intakegesprek met Opdrachtgever.

6.5 Thuishulp Heuvelrug voert een intakegesprek met Dienstverlener en Opdrachtgever bij Opdrachtgever thuis met als doel te bezien of er een klik is tussen beiden en te controleren of Dienstverlener volgens de Opdrachtgever voldoet aan de door hem gestelde eisen. Dienstverlener en

Opdrachtgever zijn op basis van dit intakegesprek niet verplicht een overeenkomst met elkaar aan te gaan.

#### **Artikel 7: Contractering van werk**

7.1 Contractering van werk vindt plaats conform de regeling dienstverlening aan huis, welke wordt geacht bekend te zijn bij Dienstverlener en Opdrachtgever. Thuishulp Heuvelrug stelt beide partijen in kennis over deze regeling op haar website en tijdens een kennismakings- of matchingsgesprek. Ook maakt zij melding hiervan in de modelovereenkomst die zij Opdrachtgever en Dienstverlener ter beschikking stelt.

7.2. Op basis van de gewenste gezagsverhouding tussen Opdrachtgever en Dienstverlener wordt een arbeidsovereenkomst of een overeenkomst van opdracht opgesteld. Indien Dienstverlener zelfstandig ondernemer voor de belastingdienst is, wordt altijd een overeenkomst van opdracht opgesteld.

7.3 Indien Dienstverlener of Opdrachtgever na totstandkoming van een overeenkomst deze willen ontbinden, stellen zij elkaar en Thuishulp Heuvelrug hiervan per e-mail op de hoogte .

#### **Artikel 8: Services aan Dienstverlener**

8.1 Op basis van een serviceovereenkomst verleent Thuishulp Heuvelrug services aan Dienstverlener.

8.2 Voor de services geldt een fee welke in de overeen te komen serviceovereenkomst is vastgelegd.

#### **Artikel 9: Werkafsprak afzeggen**

9.1 De termijn voor het annuleren van een geplande werkafpraak door Opdrachtgever bedraagt minimaal 24 uren (ofwel 1 dag) voordat deze plaatsvindt.

9.2. Het annuleren van een afspraak dient aan Dienstverlener telefonisch te worden doorgegeven door Opdrachtgever en bij voorkeur via een e-mail te worden bevestigd.

9.3 Niet tijdige annuleringen worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht door Dienstverlener, ook als er sprake is van een overmachtsituatie, tenzij zij hier samen andere afspraken over maken en deze vastleggen.

#### **Artikel 10: Verplichtingen Opdrachtgever naar Dienstverlener**

10.1 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de werkzaamheden voor de dienstverlener vóór aanvang van de werkzaamheden duidelijk zijn. Iedere huis(situatie) is anders, waardoor het van belang is dat Opdrachtgever samen met Dienstverlener duidelijke werkafspraken maakt en deze vastlegt in een werkplan. Opdrachtgever geeft de dienstverlener duidelijke instructies over de in bruikleen gegeven producten en apparaten.

10.2 Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat Dienstverlener met deugdelijke apparaten en hulpmiddelen kan werken en dat de juiste schoonmaakproducten aanwezig zijn.

10.3 Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat Dienstverlener op de afgesproken dag en tijdstip aan het werk kan in zijn/haar huis.

**Artikel 11: Aansprakelijkheid Thuishulp Heuvelrug**

11.1 Thuishulp Heuvelrug is niet aansprakelijk voor het niet verschijnen (no show) van Dienstverlener op een gemaakte werkafpraak tussen Opdrachtgever en Dienstverlener.

11.2 Thuishulp Heuvelrug is niet aansprakelijk voor een tijdige ontvangst van Dienstverlener door Opdrachtgever op een gemaakte werkafpraak tussen Opdrachtgever en Dienstverlener.

11.3 Thuishulp Heuvelrug is niet aansprakelijk voor de bereikbaarheid van zowel Dienstverlener als Opdrachtgever.

11.4 Thuishulp Heuvelrug is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van de door dienstverlener uitgevoerde werkzaamheden. Wel zal zij de kwaliteit helpen borgen door de dienstverlening na binnen de proefperiode van twee weken te helpen evalueren.

11.5 Thuishulp Heuvelrug is niet aansprakelijk voor de uitvoerbaarheid van de door Opdrachtgever opgestelde werkzaamheden. Wel zal zij de uitvoerbaarheid van de werkzaamheden voor aanvang van de werkzaamheden checken tijdens het intakegesprek.

11.6 Thuishulp Heuvelrug is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade bij de opdrachtgever als gevolg van gedragingen van Dienstverlener waarbij er sprake is van opzet of grove schuld/ nalatigheid, welke niet op Dienstverlener kan worden verhaald

11.7 De aansprakelijkheid van Thuishulp Heuvelrug is beperkt tot hetgeen uit de wet voortvloeit. Indien Thuishulp Heuvelrug aansprakelijk is voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten in rekening is gebracht, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Opdrachtgever is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in voorkomend geval uitkeert.

Noot: Voor de Dienstverlener en Opdrachtgever is de aansprakelijkheid in zijn algemeenheid geregeld in de eigen wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. Daarin is dekking opgenomen voor huispersoneel. Wij raden Opdrachtgever aan om de verzekering goed te controleren op deze clausule. Tevens dient Opdrachtgever de woonverzekering na te kijken en eventueel een allrisk verzekering af te sluiten.

Noot: Voor de Dienstverlener geldt dat zij wel iets moeten regelen op het gebied van een aansprakelijkheid. Bij de meeste verzekeraars is schade aan goederen, die in gebruik, behandeling, beheer en dergelijke zijn, uitgesloten. Er zijn verzekeraars die dit risico wel verzekeren. Wij raden de Dienstverlener aan om de verzekering te controleren op deze clausule.

11.8: Wij verwachten van al onze Dienstverleners dat ze adequaat verzekerd zijn voor hun werkzaamheden. Als Dienstverlener heeft u de mogelijkheid u te verzekeren bij het UWV of bij een verzekeraar. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de dienstverlener of hij/zij hiervan gebruik maakt. U kunt zich bij het UWV vrijwillig verzekeren voor het geval u ziek wordt, maar ook voor arbeidsongeschiktheid en zelfs voor werkeloosheid. Uiteraard betaalt u als aanbieder van diensten aan het UWV een premie. Om te voorkomen dat Opdrachtgever voor onverwachte verrassingen komt te staan, verwachten wij van u dat u zich verzekert tegen ziekte (en dat zullen we ook controleren). U kunt zich vrijwillig melden bij het UWV. Uiteraard kunt u zich ook voor ziekte verzekeren bij uw eigen verzekeraar. U moet dat wel naar ons aantonen.

## **Artikel 12: Beëindiging en/of annulering overeenkomst**

12.1 Indien Thuishulp Heuvelrug binnen negentig werkdagen na ondertekening van de bemiddelingsovereenkomst dan wel schriftelijke opdracht tot bemiddeling geen match heeft kunnen maken eindigt de bemiddelingsovereenkomst automatisch.

12.2 Dienstverlener is gerechtigd de getekende bemiddelingsovereenkomst per e-mail te annuleren, mits de annulering plaatsvindt voordat Thuishulp Heuvelrug een match tot stand heeft gebracht zoals is uitgelegd in artikel 6 lid 3 en 4.

12.3 De serviceovereenkomst met Dienstverlener eindigt zodra Dienstverlener geen enkele werk meer uitvoert bij een Opdrachtgever of Opdrachtgevers die dankzij bemiddeling van Thuishulp Heuvelrug zijn gecontracteerd door Dienstverlener. De serviceovereenkomst eindigt als Thuishulp Heuvelrug de serviceovereenkomst met Dienstverlener beëindigt.

## **Artikel 13: Betaling**

13.1 Betaling van bemiddelings- of servicekosten aan Thuishulp Heuvelrug dienst binnen 8 dagen na factuurdatum plaats te vinden door Opdrachtgever of Dienstverlener.

13.2 Indien Opdrachtgever of Dienstverlener ook na een eerste herinnering in gebreke blijft tijdig te betalen is zij van rechtswege in verzuim en is Opdrachtgever of Dienstverlener de wettelijke rente verschuldigd. Tevens is Opdrachtgever of Dienstverlener dan gehouden tot vergoeding van alle te maken (incasso)kosten en kosten van een gerechtelijke procedure.

## **Artikel 14: Sleutel**

14.1 Indien Opdrachtgever ervoor kiest om de huissleutel in beheer van Dienstverlener te geven dan is Dienstverlener aansprakelijk voor het eventuele kwijtraken van de huissleutel. Wij raden Opdrachtgever en Dienstverlener u aan om samen een sleutelverklaring op te stellen. Deze verklaring kunt u bij Thuishulp Heuvelrug opvragen.

14.2 In geval van beschuldiging van diefstal door Dienstverlener wordt door Opdrachtgever aangifte gedaan bij de politie. Indien Dienstverlener schuldig wordt bevonden op diefstal zullen lopende opdrachten terstond worden beëindigd en zal zij of hij niet meer door Thuishulp Heuvelrug worden bemiddeld of geserviced.

## **Artikel 15: Klachten**

15.1 Klachten over de bemiddeling of het uitvoeren van een service dienen per omgaande na het ontstaan van een klacht middels het klachtenformulier van Thuishulp Heuvelrug of een e-mail te worden ingediend.

15.2 Thuishulp Heuvelrug zal zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, Opdrachtgever of Dienstverlener van een reactie voorzien.

15.3 Bij klachten over de afwikkeling van een klacht, stellen we het op prijs dat u Thuishulp Heuvelrug daarvan op de hoogte stelt middels het contactformulier. Thuishulp Heuvelrug zal een onafhankelijke externe partij vragen de klacht te beoordelen en een oplossing aan te dragen.

### **Artikel 16: Privacy**

Thuishulp Heuvelrug verwerkt persoonsgegevens van opdrachtgever en dienstverlener uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (BPV) en de AVG. Wij vinden uw privacy erg belangrijk. We gaan daarom ook erg zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om. De door u te verstrekken persoonlijke gegevens in verband met een bemiddelings- of serviceaanvraag zullen (zonder uw toestemming ) niet aan derden verstrekt worden. Met haar zorgadministratiekantoor Zaak- op- orde is een verwerkingsovereenkomst gesloten

### **Artikel 17: Toepasselijk recht**

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn geschillen voortvloeiende uit een overeenkomst met Thuishulp Heuvelrug onderworpen aan Nederlands recht.

Thuishulp Heuvelrug

drs. Nieko van Veen

Versie 1.1, opgesteld op 07-01-2019