



[Algemene Voorwaarden Guus diensten BV](#)

---

## **Artikel 1            Begrippen en definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Zorgvrager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon (opdrachtgever) die een opdracht geeft c.q. aanbiedt tot zorgverlening.
- *Guusje(s)* : de personen/medewerker/opdrachtnemer die zorgvrager zorg verleent.
- *Guusje Verzorgt*: de organisatie die in opdracht van de zorgvrager één of meerdere Guusjes inzet bij de zorgvrager.
- *Guus Diensten BV*: een landelijke organisatie, houder van merknaam Guusje Verzorgt
- *Zorg*: Guusje Verzorgt levert mantelzorgondersteuning, d.w.z. het bieden van ondersteuning bij dagelijkse activiteiten.
- *Zorgovereenkomst Zorgvrager*: de overeenkomst van zorgverlening tussen zorgvrager en Guusje Verzorgt, waarin de afspraken zijn opgenomen omtrent de aard en omvang van de zorg en de daarvoor geldende tarieven en voorwaarden.
- *Overeenkomst van Opdracht Freelancer*: Overeenkomst van Opdracht en Aanvullende Overeenkomst van Opdracht van de Guusje Verzorgt bij zorgaanbieder als freelancer.
- *Overeenkomst van Opdracht ZZP*: Overeenkomst van Opdracht en Aanvullende Overeenkomst van opdracht van de Guusje Verzorgt bij zorgaanbieder als ZZP'er.
- *Guusje Verzorgt*: Is een handelsnaam van Guus Diensten BV, alle verwijzingen van Guusje Verzorgt, verwijzen naar Guus Diensten BV.

## **Artikel 2            Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen zorgvrager en zorgaanbieder en op alle formulieren voor de Guusje Verzorgt en inzake de werkzaamheden en ondersteunende activiteiten van zorgaanbieder en Guusje Verzorgt Nederland.
- 2.2 Bij haar activiteiten hanteert Guusje Verzorgt / Guus diensten BV de Gedragscode. Deze Gedragscode is op te vragen bij zorgaanbieder.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig als en voor zover wijzigingen nadrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

## **Artikel 3            Uitvoering van de opdracht**

De zorgaanbieder zal de te verrichten werkzaamheden met zorgvuldigheid uitvoeren met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Dat wil zeggen dat de zorgaanbieder zich inspant passende Guusjes aan te bieden aan zorgvrager en beschikbare geschikte Guusjes te introduceren bij zorgvrager op diens verzoek. Zorgaanbieder is niet verplicht aan zorgvrager Guusjes aan te bieden. De zorgaanbieder faciliteert het zorgproces. Dat wil zeggen dat relevante informatie wordt verzameld en uitgewisseld, suggesties voor samenstelling van een zorgteam worden gedaan, roosters worden opgesteld en geactualiseerd en de zorgverlening wordt ondersteund.

Zorgaanbieder en/of Guusje Verzorgt zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk een vervangende Guusje in te zetten indien de bestaande Guusjes niet beschikbaar is (bijv. door ziekte of andere redenen). Zorgaanbieder kent echter geen zorgplicht, dat wil zeggen dat zorgaanbieder niet kan garanderen dat altijd een vervangende Guusje kan worden ingezet.

Daartoe onderneemt zorgaanbieder onder andere het volgende:

- het actualiseren en distribueren van roosters per zorgvrager;
- de inspanning om gewenste aanpassingen in roosters zo spoedig mogelijk uit te voeren;
- het te allen tijde bereikbaar zijn voor dringende zorg-gerelateerde vragen;

#### **Artikel 4            Vertrouwelijke informatie**

- 4.1     Guusje Diensten en Guusje Verzorgt staan er voor in dat alle van de andere partijen ontvangen vertrouwelijke informatie geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd wanneer deze door een andere partij als zodanig is aangeduid.
- 4.2     Guusje Verzorgt en Guus Diensten BV zijn zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zorgvrager en/of Guusje Verzorgt niet bevoegd de door zorgvrager en/of Guusje Verzorgt verstrekte informatie noch resultaten van de werkzaamheden voor een ander doel te gebruiken dan waarvoor de informatie volgens de inhoud, aard of strekking van de opdracht bestemd is.
- Het is Guusje Verzorgt toegestaan de betreffende gegevens te gebruiken voor statistische of evaluatie doeleinden, mits daarbij op geen enkele wijze blijkt of kan blijken dat die gegevens betrekking hebben op zorgvrager en/of Guusje Verzorgt.
- Guusje Verzorgt is het toegestaan de betreffende gegevens van zorgvrager en/of Guusje Verzorgt ter inzage te geven aan intern auditors voor evaluatieve doeleinden, en aan externen ten behoeve van kwaliteitscontroles en inspectietoezicht.

#### **Artikel 5            Vergoedingen en betaling**

- 5.1     De vergoedingen voor zorgverlening en kosten van Guusje Verzorgt en de daarmee samenhangende kosten voor de ondersteuning en facilitering worden berekend op basis van de inzet van uren en de geldende uurtarieven. Uurtarieven kunnen variëren per regiokantoor / opdrachtgever en kunnen worden geïndexeerd.
- 5.2     De vergoeding voor de diensten van de door de Guusje Verzorgt geleverde zorg wordt periodiek, of na iedere afgeronde opdracht aan de zorgvrager door middel van een verzamelnota in rekening gebracht. Maandelijks wordt achteraf gefactureerd, tenzij met zorgvrager een afwijkende factureringsperiode is overeengekomen. De verzamelnota bevat de geleverde zorguren gespecificeerd per week en per uurtarief. Facturen worden zo mogelijk digitaal toegezonden. In overleg met de zorgvrager en/of vertegenwoordiger wordt de factuur op papier verzonden. In het geval zorgvrager een persoonsgebonden budget (PGB) toegewezen krijgt, verloopt de financieringsstroom via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In geval van dienstverlening vanuit de WMO verloopt de financieringsstroom via de gemeente.
- 5.3     Zorgvrager, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger, blijft eindverantwoordelijk voor het betalen van de facturen aan zorgaanbieder. Indien de werkzaamheden worden aangevangen alvorens de zorgovereenkomst tussen zorgvrager en SVB is goedgekeurd, gebeurt dit onder de aanname dat de facturen m.b.t. deze ondersteuning uiteindelijk door de SVB aan zorgaanbieder worden uitbetaald. Indien dit niet het geval blijkt, ligt de verantwoordelijkheid voor het betalen van de facturen bij zorgvrager en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. Dit is ook het geval indien het budget zoals toegekend door SVB ontoereikend blijkt of wordt overschreden.
- 5.4     In geval van annulering van een geplande dienst binnen 24 uur voor aanvang hiervan wordt deze dienst in rekening gebracht.
- 5.5     Facturering geschiedt rond de eerste van de maand. Bij automatische incasso van het totaalbedrag van de factuur vindt dit binnen 7 dagen na factuurdatum plaats. Zorgvrager dient zorg te dragen voor voldoende saldo op de te debiteren bankrekening voorafgaand aan de automatische incasso.

- 5.6 In geval van storerende incasso zal zorgaanbieder dezelfde automatische incasso opnieuw laten uitvoeren. In geval van blijvend storeren zal zorgaanbieder andere maatregelen nemen. Alle in redelijkheid door zorgaanbieder gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van incasso in verband met de niet- en of niet tijdige nakoming door de zorgvrager van diens betalingsverplichtingen zijn voor rekening van de zorgvrager.
- 5.7 Bij regelmatige overschrijding van de betaaltermijn of ingeval van storerende incasso kan zorgaanbieder er toe overgaan de te leveren zorgverlening per voorschotnota te factureren. Deze voorschotnota dient dan betaald te zijn voor aanvang van de periode waarop de voorschotnota betrekking heeft.
- 5.8 Wanneer de opdracht door twee zorgvragers gezamenlijk is gegeven, zijn zij, wanneer en voor zover de werkzaamheden ten behoeve van hen gezamenlijk zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen.
- 5.9 Wanneer de zorgvrager niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is zorgaanbieder bevoegd de (verdere) uitvoering van haar dienstverlening door Guusje Verzorgt onmiddellijk op te (laten) schorten en is al hetgeen zorgvrager aan zorgaanbieder verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 5.10 De Guusje Verzorgt factureert na afloop van elke maand de gewerkte uren aan zorgaanbieder. De gewerkte uren worden in de opvolgende maand uitbetaald aan de Guusje Verzorgt. Het uurtarief en reiskosten woon-werkverkeer worden met de Guusje Verzorgt vastgelegd in het Overeenkomst van Opdracht.
- 5.11 Wat betreft uitbetaling van gewerkte uren biedt Guusje Verzorgt de keuze uit twee mogelijkheden:

#### Werken als ZZP-er

Van ZZP-ers eisen wij dat de volgende documenten ter beschikking worden gesteld:

- een recent uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel;
- een kopie van het verkregen btw-nummer;
- een kopie van het polisblad van de door de Opdrachtnemer afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

#### Werken als medewerker en verloning via Guus Diensten BV

Hierbij gelden de arbeidsvoorwaarden uit de arbeidsovereenkomst met Guus Diensten BV

### **Artikel 6 Klachtenregeling**

Zorgvrager dient eventuele klachten over de verrichte werkzaamheden en/of gefactureerde bedragen schriftelijk aan de Guusje Verzorgt kenbaar te maken binnen dertig dagen na verzenddatum van de factuur of datum van de gebeurtenis waarover zorgvrager te klagen heeft, dan wel meteen nadat zorgvrager hetgeen waarover hij een klacht heeft, heeft ontdekt. In het laatste geval dient zorgvrager aan te tonen dat hij hetgeen waarover hij wenst te klagen, redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken. Klachten hierover kunnen kenbaar worden gemaakt bij Guusje verzorgt, waarna in overleg tussen zorgvrager en Guusje Verzorgt tot een passende oplossing wordt gekomen. Op verzoek van klager, zorgaanbieder of Guusje Verzorgt kan de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingezet voor bemiddeling.

### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

Guusje Verzorgt gaat met de grootste zorgvuldigheid om met de zorgvrager en de eigendommen van de zorgvrager. Guusje Verzorgt heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten en beperkt haar aansprakelijkheid tot een maximum waarvoor de verzekeraar dekking biedt.

## **Artikel 8 Vervaltermijn**

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 is zorgvrager verplicht, indien zorgvrager van oordeel is of blijft dat de Guusje Verzorgt de opdracht niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, dat onmiddellijk aan de zorgaanbieder en Guusje Verzorgt kenbaar te maken. Daarop gebaseerde aanspraken dienen binnen zes maanden na datum van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend gemaakt te worden.

Bij het verstrijken van deze termijnen vervallen alle rechten en aanspraken van zorgvrager ter zake.

## **Artikel 9 Beëindiging en wijziging zorgovereenkomst**

- 9.1 De zorgovereenkomst eindigt door overlijden van de zorgvrager of door faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de zorgvrager.
- 9.2 Niettegenstaande artikel 9.1 is zorgvrager bij overlijden aan de zorgaanbieder vergoeding verschuldigd voor de gewerkte uren tot en met de laatste zorgdienst die bij zorgvrager is verzorgd.
- 9.3 In geval van opname van de zorgvrager in ziekenhuis of zorginstelling kan in overleg de overeenkomst worden gewijzigd dan wel beëindigd. Wanneer het beëindiging betreft binnen 24 uur voor de start van de zorgdienst, dan wordt deze zorgdienst voor 50% doorberekend.
- 9.4 Zorgvrager kan de zorgovereenkomst met de zorgaanbieder Guusje Verzorgt tussentijds beëindigen wanneer daarvoor volgens zorgvrager gegronde redenen zijn. Daarbij zal de zorgaanbieder een redelijke oplossing voor alle betrokken nastreven.
- 9.5 Indien een veilige werkomgeving voor de Guusje Verzorgt niet kan worden gegarandeerd, of indien sprake is van dreigende reputatieschade voor Guusje Verzorgt, kan de opdracht met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- 9.6 Guusje Verzorgt behoudt zich het recht voor om bij twijfel over geschiktheid van een zorgverlener deze niet meer in te zetten en de Guusje uit haar bestand Guusje Verzorgt uit te schrijven. Guusje Verzorgt kan eveneens de inzet van Guusjes bij zorgvragers eenzijdig beëindigen conform de door haar gehanteerde procedure.
- 9.7 Met inachtneming van Artikel 10 kunnen zowel zorgvrager als zorgaanbieder de zorgovereenkomst voor het einde van de maand schriftelijk opzeggen met inachtneming van een kalendermaand opzegtermijn.
- 9.8 Met inachtneming van Artikel 10 en een kalendermaand opzegtermijn kan de Guusje Verzorgt de overeenkomst van opdracht met zorgaanbieder beëindigen.

## **Artikel 10 Relatiebeding Guusje Verzorgt**

Zorgvrager en Guusje Verzorgt verbinden zich gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst en over een periode van zes maanden na beëindiging daarvan, geen opdracht tot werkzaamheden te verstrekken c.q. werkzaamheden te verrichten voor de via Guusje Verzorgt aangetrokken zorgvrager.

Indien de Guusje ondanks bovenstaande bepaling werkzaamheden gaat verrichten voor/bij zorgvrager, is zorgvrager hiervoor een afkoopsom verschuldigd. Deze afkoopsom bedraagt 3 x het factuurbedrag over de laatste 30 dagen voorafgaand aan de buitensluiting.

Zorgvrager en Guusje zijn van rechtswege in verzuim door overtreding of het niet nakomen van bovenstaande. In dat geval zijn zorgvrager en Guusje Verzorgt een direct opvorderbaar bedrag van € 3.500,- verschuldigd aan Guusje Verzorgt. Voor iedere dag dat de overtreding voortduurt zijn zorgvrager en Guusje Verzorgt elk € 250,- aan Guusje Verzorgt Nederland/zorgaanbieder verschuldigd.

**Artikel 11            Wijziging Algemene Voorwaarden**

Guusje Verzorgt is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te herzien, tenzij zorgvrager en/of Guusje Verzorgt daartegen binnen veertien dagen schriftelijk bezwaren maakt/maken. De herziening zal ingaan op de eerste dag van de maand na de maand waarin de herziening aan zorgvrager en/of Guusje Verzorgt is kenbaar gemaakt.

**Artikel 12            Toepasselijk recht en geschillen**

12.1 Alle rechtsverhoudingen tussen Guusje Verzorgt, zorgvrager en/of Guusjes waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands Recht.

12.2 Alle geschillen die verband houden met de rechtsverhouding tussen Guusje Verzorgt en zorgvrager en/of Guusjes waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank in Amsterdam, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

**Artikel 13            Slotbepaling**

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking 24 juni 2025.