Algemene voorwaarden Face to Face thuisbegeleiding 2026

Artikel 1: Algemeen
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle ondersteuningsovereenkomsten die tussen Face to Face thuisbegeleiding (verder genoemd als opdrachtnemer), cliënt, budgethouder of gemeente (verder genoemd als opdrachtgever), worden gesloten en gaan in op de ingangsdatum vermeldt op de ondersteuningsovereenkomst.

Artikel 2: Definities
1 Cliënt, budgethouder, opdrachtgever:
De persoon en/of wettelijke vertegenwoordiger waarmee Face to Face thuisbegeleiding een ondersteuningsovereenkomst heeft.
2 Opdrachtnemer: Face to Face thuisbegeleiding
3 Face to Face thuisbegeleiding:
Een organisatie welke diensten levert in opdracht van de gemeente of opdrachtgever.
4 Gemeenten:
De instantie waarmee Face to Face thuisbegeleiding een uitvoeringsovereenkomst heeft om de diensten te mogen leveren.
5 Diensten: WMO-begeleiding en/of werkzaamheden in de jeugdwet.

Artikel 3: Werving procedure
1 Face to Face thuisbegeleiding biedt vrijblijvend digitaal of middels een folder informatie over het dienstenaanbod.
2 De opdrachtgever kan vrijblijvend telefonisch of per e-mail een kennismakingsgesprek aanvragen.
3 Face to Face thuisbegeleiding verwijst de opdrachtgever indien nodig naar de instantie die bepaald of er een beschikking of maatwerkvoorziening nodig is (indien deze nog niet is toegekend).
4 Indien er een bestaande beschikking of maatwerkvoorziening is gaat opdrachtnemer na of deze de opdracht aan mag/kan nemen.
5 Gegevens die tijdens de kennismaking worden verworven, blijven 14 dagen bewaard met als doel een ondersteuningsovereenkomst te formuleren.
6 Indien de opdrachtgever geen ondersteuningsovereenkomst wenst af te sluiten met Face to Face thuisbegeleiding worden de persoonlijke gegevens vernietigd.

Artikel 4: Aangaan, wijziging en beëindiging van een ondersteuningsovereenkomst
1 De opdrachtnemer hanteert een ondersteuningsovereenkomst.
De ondersteuningsovereenkomst bevat persoonsgegevens van de cliënt/ budgethouder, indien aanwezig wettelijke vertegenwoordiger. Gegevens m.b.t. de opdrachtnemer, de werkzaamheden, looptijd van de ondersteuningsovereenkomst, de werktijden, privacy, plaats voor ondertekening door cliënt en opdrachtnemer en de verwijzing naar deze algemene voorwaarden.

2 De opdrachtnemer schrijft comfort de regels van betreffende gemeente samen met de opdrachtgever een ondersteuningsplan.
3 De opdrachtgever mag de ondersteuningsovereenkomst tussentijds opzeggen.
Er geldt een opzegtermijn van een maand. Deze opzegtermijn gaat in op het moment dat de opdrachtnemer de opzegging schriftelijk ontvangt.
4 Bij wederzijdse overeenstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is het mogelijk de opzegtermijn van een maand te verkorten.
5 Indien opdrachtnemer de inschatting maakt dat een situatie schade voor de opdrachtgever dan wel opdrachtnemer kan veroorzaken is opdrachtgever bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de ondersteuningsovereenkomst per direct te ontbinden.
6 Indien de opdrachtgever kwalijke bedoelingen lijkt te hebben, onbetrouwbaar blijkt te zijn en/of bewust belangrijke informatie, benodigd voor het veilig uitvoeren van de werkzaamheden heeft achtergehouden is de opdrachtnemer bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de ondersteuningsovereenkomst te ontbinden.
7 De ondersteuningsovereenkomst eindigt direct indien de opdrachtgever overlijdt.
De ondersteuningsovereenkomst wordt in deze situatie direct opgezegd, zonder dat er verdere kosten aan verbonden zijn.
8 De ondersteuningsovereenkomst kan/mag direct eindigen indien de gemeente beslist dat de opdrachtgever geen recht meer heeft op (persoonsgebonden) budget.
De ondersteuningsovereenkomst kan in deze situatie direct worden opgezegd, zonder dat er verdere kosten aan verbonden zijn. Het is wel mogelijk om de diensten van Face to Face thuisbegeleiding particulier af te nemen.
9 De ondersteuningsovereenkomst eindigt direct indien de opdrachtnemer failliet is verklaard of surseance van betaling is aangevraagd.

Artikel 5: Overeengekomen diensten, annuleren en afmelden
1 De opdrachtgever is verplicht tot afnemen van de overeengekomen diensten.
2 Afmelden van de diensten dient minimaal 2 werkdagen op voorhand plaats te vinden.
Voor budgethouders van een PGB geldt: indien er geen tijdige afmelding heeft plaats gevonden is de opdrachtgever het gebruikelijke tarief voor de afgesproken tijd verschuldigd. Dit geldt ook in geval van ziekte.
3 Het afmelden dient via uw ambulant begeleid(st)er te verlopen, indien deze niet bereikbaar is kan met afmelden per mail via info@facetofacethuisbegeleiding.nl.
Het is wenselijk om uw ambulant begeleid(st)er telefonisch te informeren.
4 Aan de hand van de datum waarop de opdrachtnemer de afmelding ontvangt, wordt bepaald aan welke voorwaarden deze voldoet.
5 Als er aan de voorwaarden van afmelden voldaan wordt bestaat de mogelijkheid om met desbetreffende begeleidster te bekijken of de geplande afspraken op een ander moment kunnen worden ingehaald.
6 Bij ziekte van werknemer van de opdrachtnemer wordt er altijd, in overleg met opdrachtgever, gekeken naar mogelijkheden tot vervanging.

Artikel 6: Vervoer
1 De opdrachtgever/ budgethouder PGB betaalt een reiskostenvergoeding per bezoek. De opdrachtgever betaalt het retour aantal kilometers van zijn/haar thuisadres naar het hoofdkantooradres van Face to Face thuisbegeleiding.
2 Voor de opdrachtgever met een beschikking van de gemeente (Zorg In Natura) zijn de vervoerskosten inbegrepen in de uur prijs of pakketvergoeding.

Artikel 7: Betaling
1 Betaling van diensten dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na verzenddatum factuur/ declaratie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2 Alle diensten die Face to Face thuisbegeleiding levert worden maandelijks, achteraf gefactureerd/ gedeclareerd.
3 De opdrachtgever verplicht zich tot het betalen van het volledige tarief voor overeengekomen diensten.
4 Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de tijdige nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten te verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitenrechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Face to Face thuisbegeleiding echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. De opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 8: Tarieven en tariefwijzigingen PGB.
Jaarlijks, in december, wordt de opdrachtgever/ budgethouder PGB geïnformeerd over de te hanteren tarieven van het daaropvolgend jaar. Dit gebeurt via het PGB portaal of direct naar de budgethouder. Hierin kan de opdrachtgever/budgethouder goedkeuring geven.

Artikel 9: Afdracht sociale lasten
Face to Face thuisbegeleiding is als werkgever van de ambulant begeleid(st)ers en andere werknemers verantwoordelijk voor de afdrachten van loonbelasting, sociale verzekeringspremies en andere inhoudingen of afdrachten waartoe de organisatie verplicht is op grond van de wet of CAO.

Artikel 10: Privacy en gegevensbescherming
1 De opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever/cliënt jegens derden. Het interne team van Face to Face thuisbegeleiding wordt niet als derden beschouwd. Binnen het team is ruimte voor casuïstiek bespreking met het doel de ondersteuning die geboden wordt te kunnen verbeteren. Face to Face thuisbegeleiding zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever/ cliënt.

2 De opdrachtgever zal zonder toestemming van de opdrachtnemer/ cliënt aan derde geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze (ondersteuningsplan), dan wel rapportage van de opdrachtnemer/ cliënt ter beschikking stellen.
3 De opdrachtgever/ cliënt verleent toestemming aan de opdrachtnemer om zijn of haar persoonsgegevens of die van de persoon die hij/ zij vertegenwoordigt, op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van de opdrachtnemer (ondersteuningsovereenkomst). De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor de opdrachtnemer en wordt niet aan derden verstrekt. Dit geldt niet wanneer Face to Face thuisbegeleiding specifiek voor haar dienstverlening (met toestemming van de opdrachtgever) derden inschakelt, dan wel wanneer de opdrachtnemer hiertoe krachtens de wet of een gerechtelijke uitspraak verplicht is.
4 De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 11: Gedragscode
1 De opdrachtnemer houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met de individuele wensen van de opdrachtgever/cliënt. De opdrachtnemer behoudt zich echter ten alle tijden het recht om hiervan af te wijken indien de belangen van andere zich hiertegen verzetten.
2 De opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, en draagt hierbij zorg voor voldoende gekwalificeerde werknemers.
3 De opdrachtgever/cliënt vrijwaart de opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de ondersteuningsovereenkomst schade lijden.
4 De werknemer heeft recht op een veilige werkomgeving. Cliënt probeert rekening te houden met werknemer door werknemers zo min mogelijk bloot te stellen aan vuil, tocht en tabaksrook.

Artikel 12: Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling inclusief de meldcode
1 De opdrachtnemer hanteert de wet welk het gebruik verplicht van een meldcode bij vermoedens van:

- Huiselijk geweld waaronder, seksueel geweld, vrouwelijke genitale verminking, eer gerelateerd geweld, oudermishandeling (kind-oudergeweld), ouderenmishandeling en huwelijksdwang.
- Kindermishandeling.

2 De opdrachtnemer heeft een protocol opgesteld aan de hand van het basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
3 Het protocol meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld is terug te vinden op de website.

Artikel 13: Klachten- geschillenregeling
1 De opdrachtnemer hanteert een klachtenregeling ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.
2 De klachtenregeling, het klachtenreglement en het geschillenreglement is terug te vinden op de website.

Artikel 14: Werknemers
Alle werknemers van de opdrachtnemer overhandigen bij aanname een VOG, niet ouder dan 3 maanden. Er wordt 1 x per 3 jaar een nieuwe VOG opgevraagd door de opdrachtnemer.

Artikel 15: Aansprakelijkheid
1 Indien de opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de overeenkomst, waaruit een eventuele aansprakelijkheid zou voortvloeien.
Deze aansprakelijkheid omvat de vermogensschade en de immateriële schade, evenals de wettelijke aansprakelijkheden voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derden, voor zover een en ander aan de opdrachtnemer toerekenbaar is.
2 De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3 De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
4 De opdrachtgever is wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hem of haarzelf of zijn/ haar kind. De opdrachtgever of zijn/ haar kind dient WA-verzekerd te zijn.