

## **ALGEMENE VOORWAARDEN (Wmo) VAN THUISZORG SERVICE NEDERLAND B.V. (en alle aan haar gelieerde entiteiten)**

### **1. DEFINITIES**

- 1.1 Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden (Wmo) van TSN Thuiszorg.
- 1.2 AWBZ: de Algemene wet bijzondere ziektekosten.
- 1.3 CAK: het Centraal Administratiekantoor in Den Haag ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) dat verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo.
- 1.4 Cliëntondersteuning: bij cliëntondersteuning in de Wmo gaat het om ondersteuning bieden aan mensen die (tijdelijk) verminderd zelfredzaam zijn, bij het oplossen van een vraag of een situatie, die dusdanig complex is dat hij of zij het niet zelf (of met zijn omgeving) kan oplossen. De Cliëntondersteuning is per 2013 onderdeel van de Wmo.
- 1.5 Cliënt: de natuurlijke persoon die op grond van het Indicatiebesluit recht heeft op Wmo-gefinancierde zorg en van de diensten van TSN Thuiszorg gebruik wenst te maken of maakt, dan wel een Zorgovereenkomst met TSN Thuiszorg wenst te sluiten of sluit.
- 1.6 Gemeente: de gemeente waarin Cliënt woont en die het Indicatiebesluit heeft genomen.
- 1.7 De Geschillencommissie: de onafhankelijke geschillencommissie, waarbij TSN Thuiszorg is aangesloten. De Geschillencommissie behandelt klachten volgens de door De Geschillencommissie opgestelde procedure(voorschriften). Nadere informatie over de Geschillencommissie, haar bevoegdheden en de procedure(voorschriften) kan worden verkregen bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 1.8 HKZ: Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector.
- 1.9 HKZ-normen: kwaliteitsnormen van de geleverde zorg. Deze normen kunnen worden geraadpleegd op de website van TSN Thuiszorg.
- 1.10 Indicatiebesluit: het geldende besluit van de Gemeente (meest recente Wmo-beschikking) waarbij is vastgelegd naar welke aard en omvang en voor welke duur Cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo.
- 1.11 Klachtencommissie: de door TSN Thuiszorg ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke klachtenbehandeling.
- 1.12 Klachtenreglement: een beschrijving van de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de Klachtencommissie een bij haar ingediende klacht behandelt en afwikkelt. Het Klachtenreglement is te raadplegen op de website van TSN Thuiszorg.  
(Een uitdraai van) het Klachtenreglement zal op eerste verzoek aan Cliënt ter hand worden gesteld.
- 1.13 Medewerker: een werknemer in dienst van TSN Thuiszorg, dan wel een door TSN Thuiszorg ingeschakelde derde (waaronder begrepen uitzendkrachten en

stagiaires), die op basis van de (Zorg)overeenkomst aan Cliënt hulp bij het huishouden verleent.

- 1.14 Partij(en): TSN Thuiszorg en Cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
- 1.15 Richtlijnen: richtlijnen zoals vastgelegd in het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden. De Richtlijnen kunnen worden geraadpleegd op de website van TSN Thuiszorg en/of op: [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl).
- 1.16 Schriftelijk: in deze Algemene Voorwaarden worden e-mail- en faxberichten gelijk gesteld aan schriftelijke stukken.
- 1.17 TSN Thuiszorg: Thuiszorg Service Nederland Holding B.V., statutair gevestigd te Almelo, en haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.18 Werkdag(en): maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 1.19 WGBO: Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, op basis waarvan TSN Thuiszorg gehouden is (de medische gegevens uit) het cliëntendossier te bewaren.
- 1.20 Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- 1.21 Zorgbeëindigingsprocedure: de binnen TSN Thuiszorg geldende procedure voor tussentijdse beëindiging van zorgverlening en/of de (Zorg)overeenkomst. Deze procedure kan worden geraadpleegd op de website van TSN Thuiszorg.
- 1.22 Zorgovereenkomst: de tussen Cliënt en TSN Thuiszorg gesloten overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en waarin de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de zorgverlening/hulp bij het huishouden plaatsvindt, zijn vastgelegd.

## **2. TOEPASSELIJKHEID**

- 2.1 Tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op elke Zorgovereenkomst en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door TSN Thuiszorg worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij de WMO en de Zorgverzekeringswet
- 2.2 Afspraken tussen Cliënt en Medewerker binden TSN Thuiszorg niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door TSN Thuiszorg zijn bevestigd.

## **3. TOTSTANDKOMING EN UITVOERING OVEREENKOMST**

- 3.1 Een Zorgovereenkomst en/of elke andere tussen Cliënt en TSN Thuiszorg te sluiten overeenkomst komt eerst tot stand nadat de (Zorg)overeenkomst door beide Partijen is ondertekend en deze door TSN Thuiszorg retour is ontvangen.
- 3.2 TSN Thuiszorg verleent zorg op basis van het Indicatiebesluit.
- 3.3 De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen als opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van TSN Thuiszorg.

- 3.4 Hoewel TSN Thuiszorg ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde Medewerker(s) bij Cliënt in te zetten, is TSN Thuiszorg gerechtigd (onderdelen van) de hulp bij het huishouden uit te laten voeren door verschillende Medewerkers, indien dat naar de mening van TSN Thuiszorg een verantwoorde uitvoering van de zorg niet belemmert.
- 3.5 TSN Thuiszorg wijst Cliënt een Medewerker en een zorgcoördinator toe. Zij fungeren als contactpersoon voor het maken van zorgverleningsafspraken en/of het bespreken van knelpunten.

#### **4. WIJZIGING ZORGOVEREENKOMST**

- 4.1 Cliënt meldt TSN Thuiszorg tijdig dat en wanneer hij verhinderd of afwezig is. Overeengekomen (en ingeplande) hulp bij het huishouden en/of overige diensten kunnen tot uiterlijk 24 uur voor aanvang ervan worden afgezegd. Afzegging van hulp bij het huishouden is mogelijk op Werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
- 4.2 Tenzij er sprake is van een calamiteit, brengt TSN Thuiszorg – bij niet tijdige afzegging in de zin van het eerste lid van dit artikel – de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) hulp bij het huishouden, eventueel verhoogd met administratiekosten, bij Cliënt in rekening. Cliënt verbindt zich die kosten te voldoen.
- 4.3 Structurele wijziging van de tijden, de dagen dan wel de locatie waar(op) de hulp bij het huishouden plaatsvinden, kan Cliënt zowel schriftelijk als mondeling aanvragen. TSN Thuiszorg is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging(en). TSN Thuiszorg is eerst aan wijziging(en) gebonden indien en voor zover zij die schriftelijk aan Cliënt heeft bevestigd.
- 4.4 TSN Thuiszorg is gerechtigd de hulp bij het huishouden met onmiddellijke ingang aan te passen aan wijzigingen in de WMO, de Zorgverzekeringswet en/of andere van overheidswege opgelegde wet-/regelgeving, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

#### **5. MEDEWERKING CLIËNT**

- 5.1 Cliënt stelt de Medewerker een rookvrije en verantwoorde werkplek ter beschikking. Cliënt is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende verantwoorde schoonmaak- en overige werkmaterialen. Tijdens de eerste zorgverlening vindt een zogeheten Arbo-check plaats. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van materialen, dan wel over het verbeteren van de werkplek. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van Cliënt.
- 5.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TSN Thuiszorg verstrekt Cliënt geen volmacht(en) en/of machtiging(en) aan de Medewerker.
- 5.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TSN Thuiszorg verschaft Cliënt de Medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening en/of creditcard. Ook niet door de Medewerker te verzoeken om met behulp van een pintransactie geld van Cliënts rekening op te nemen en/of door middel van internetbankieren geld van of naar Cliënts rekening over te maken.

- 5.4 Bij overtreding van de in de artikelen 5.2 en 5.3 beschreven verboden, aanvaardt TSN Thuiszorg geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die het gevolg is van, dan wel voortvloeit uit, de overtreding van die verboden.
- 5.5 Cliënt meldt adreswijzigingen – zo mogelijk – uiterlijk veertien (14) dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan TSN Thuiszorg.
- 5.6 Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van Cliënt, welke wijziging van invloed kan zijn op de door TSN Thuiszorg te verlenen hulp bij het huishouden, meldt Cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan TSN Thuiszorg.

## **6. INSTEMMING CLIËNT MET ZORGLEVERING**

In het controlesysteem zorglevering is het uitgangspunt dat zowel de Cliënt als de Medewerker een akkoord geven op de zorglevering (dag, datum, tijdstip en aantal uren).

## **7. AANSPRAKELIJKHEID**

- 7.1 TSN Thuiszorg is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van, schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van Cliënt en/of bij Cliënt aanwezige personen (waaronder ook verstaan gasten/bezoekers van Cliënt).
- 7.2 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld (van de Medewerker) van TSN Thuiszorg, is de aansprakelijkheid van TSN Thuiszorg onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van TSN Thuiszorg, vermeerderd met het bedrag van het voor TSN Thuiszorg geldende eigen risico.
- 7.3 Als Cliënt schade heeft geleden, waarvoor TSN Thuiszorg aansprakelijk is, kan Cliënt bij TSN Thuiszorg een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt Cliënt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een (1) maand na constatering ervan, aan de centrale administratie van TSN Thuiszorg. Cliënt gebruikt daarvoor het bij TSN Thuiszorg op te vragen (dan wel van haar website te downloaden) schademeldingsformulier.
- 7.4 Cliënt voegt bij het schademeldingsformulier een kopie van het aankoopbewijs van de beschadigde zaak. Indien Cliënt in redelijkheid niet over een aankoopbewijs beschikt, voegt hij bij het schademeldingsformulier een taxatierapport van de beschadigde zaak of een offerte van de kosten van de te verrichten herstelwerkzaamheden.
- 7.5 Het schademeldingsformulier dient ook door de Medewerker ondertekend te worden, zodat vaststaat dat de Medewerker erkent dat hij de in het schademeldingsformulier genoemde schade heeft veroorzaakt.
- 7.6 Zonder een van de in artikel 8.4 genoemde bewijsstukken en/of zonder de handtekening van de Medewerker op het schademeldingsformulier, neemt TSN Thuiszorg het schademeldingsformulier niet in behandeling en is TSN Thuiszorg niet tot uitkering van enige schadevergoeding gehouden.
- 7.7 Indien TSN Thuiszorg een schademeldingsformulier in behandeling neemt, brengt zij Cliënt administratie-/afwikkelingskosten in rekening van €50,- per schademeldingsformulier. Het staat TSN Thuiszorg vrij deze administratie-

/afwikkelingskosten te verrekenen met de aan Cliënt uit te keren schadevergoeding.

- 7.8 Met klachten over (de afwikkeling van) materiële zaken, schades en/of verzekeringskwesties, kan Cliënt zich schriftelijk wenden tot: TSN Thuiszorg, Afdeling Zorg en Kwaliteit, Postbus 510, 7600 AM Almelo of per e-mail: klachten@tsn-thuiszorg.nl.
- 7.9 Cliënt verklaart bij de ondertekening van de Zorgovereenkomst te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren ('WA-verzekering'). Cliënt verbindt zich deze WA-verzekering gedurende de looptijd van de (Zorg)overeenkomst te continueren. Indien deze WA-verzekering door/namens de verzekeraar wordt opgezegd/beëindigd, meldt Cliënt dat onverwijld aan TSN Thuiszorg. Het staat TSN Thuiszorg dan vrij de (Zorg)overeenkomst te beëindigen.
- 7.10 Alleen in geval van calamiteiten, zullen Cliënt en de Medewerker zich bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst in/met een motorvoertuig (waaronder ook verstaan: een scooter, scootmobiel, brommer, brommobiel en alle daarmee enigszins vergelijkbare voertuigen) verplaatsen en ook dan alleen, indien:
- de bestuurder van het motorvoertuig daarvoor een geldig rijbewijs heeft;
  - het motorvoertuig deugdelijk verzekerd is (inclusief inzittendenverzekering).
- Schade die tijdens het in dit artikel bedoelde vervoer door Cliënt wordt veroorzaakt dan wel geleden en die niet door zijn verzekering wordt gedekt, waaronder ook verstaan het bedrag van het eigen risico en de verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claim korting, komt integraal voor rekening van Cliënt.

## **8. OVERMACHT**

- 8.1 Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan TSN Thuiszorg te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van TSN Thuiszorg geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de (Zorg)overeenkomst redelijkerwijs niet van TSN Thuiszorg kan worden gevergd.
- 8.2 Zolang de overmachtstoestand bij TSN Thuiszorg (voort)duurt, is TSN Thuiszorg gerechtigd de uitvoering van de (Zorg)overeenkomst op te schorten, zonder dat TSN Thuiszorg tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 8.3 Indien de overmachtstoestand bij TSN Thuiszorg langer dan vijf (5) Werkdagen duurt – of voorzienbaar is dat dat het geval zal zijn – meldt TSN Thuiszorg dat onverwijld schriftelijk aan Cliënt. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling heeft Cliënt het recht de Zorgovereenkomst te beëindigen/te ontbinden. Beëindiging/ontbinding van de Zorgovereenkomst op de in dit artikellid bedoelde zin, geschiedt door middel van een aangetekende brief met handtekening retour.

## **9. BEËINDIGING ZORGOVEREENKOMST**

- 9.1 De Zorgovereenkomst eindigt van rechtswege, dus zonder dat opzegging vereist is:

- 9.1.1 op de einddatum genoemd in het Indicatiebesluit;
  - 9.1.2 door het overlijden van Cliënt;
  - 9.1.3 met wederzijds goedvinden, waarvan blijkt uit een door beide Partijen ondertekend stuk;
  - 9.1.4 zodra Cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij TSN Thuiszorg ook met die andere gemeente een (raam)overeenkomst voor hulp bij het huishouden heeft gesloten en Partijen uitdrukkelijk overeenkomen, dat de Zorgovereenkomst wordt voortgezet op basis van het door Cliënt bij de nieuwe gemeente aan te vragen indicatiebesluit.
- 9.2 Cliënt kan de Zorgovereenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) Werkdagen.
- 9.3 TSN Thuiszorg is gerechtigd de hulp bij het huishouden met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de (Zorg)overeenkomst op te zeggen, indien:
- 9.3.1 Cliënt – ondanks schriftelijke aanmaning met daarin een hersteltermijn van ten minste vijf (5) Werkdagen – enige uit de (Zorg)overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichting (geheel of gedeeltelijk) niet of niet tijdig nakomt;
  - 9.3.2 Cliënt, zijn gasten en/of andere derden voor wier gedragingen Cliënt redelijkerwijs verantwoordelijk (te stellen) is, een huisdier tegen de Medewerker opzet(ten) of zich jegens de Medewerker schuldig maakt/maken aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, seksuele intimidatie en/of dwang;
  - 9.3.3 de werkplek van de Medewerker (lees: de thuissituatie bij Cliënt) niet voldoet aan de wet- en regelgeving op het terrein van de arbeidsomstandigheden en Cliënt – ondanks schriftelijke aanmaning met daarin een hersteltermijn van ten minste vijf (5) Werkdagen – weigerachtig blijft de werkplek daarmee in overeenstemming te brengen;
  - 9.3.4 er op de werkplek van de Medewerker sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie, dat het in redelijkheid niet van de Medewerker kan worden gevergd, dat hij de overeengekomen hulp bij het huishouden verleent en Cliënt – ondanks schriftelijke aanmaning met daarin een hersteltermijn van ten minste vijf (5) Werkdagen – weigerachtig blijft de hygiënische situatie op de werkplek te verbeteren;
  - 9.3.5 Cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen.

## **10. KLACHTEN**

- 10.1 Binnen de in het Klachtenreglement genoemde termijn dient Cliënt klachten over de uitvoering van de Zorgovereenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk – waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt omschreven - in bij de Klachtencommissie van TSN Thuiszorg.
- 10.2 De Klachtencommissie behandelt klachten overeenkomstig haar Klachtenreglement. De klachtencommissie deelt binnen twee maanden – na ontvangst van volledig ingediende klacht- of zoveel eerder als mogelijk is - aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede (uitspraak).

- 10.3 Indien de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat door beide Partijen aan De Geschillencommissie kan worden voorgelegd. De Geschillencommissie neemt een klacht volgens eigen procedure (voorschriften) in behandeling.

## **11. PRIVACY**

- 11.1 Voor het verlenen van verantwoorde zorg dient TSN Thuiszorg te beschikken over de persoonlijke gegevens van Cliënt. TSN Thuiszorg registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden – tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie – zonder voorafgaande toestemming van Cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.
- 11.2 TSN Thuiszorg hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van Cliënt een Privacyreglement. Dit Privacyreglement is te raadplegen op de website van TSN Thuiszorg.
- 11.3 Elke Medewerker is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en aan de Meldcode huiselijk geweld.

## **12. OVERIGE BEPALINGEN**

- 12.1 TSN Thuiszorg heeft een Cliëntenraad ingesteld. Dit is een onafhankelijk orgaan, dat de belangen behartigt van alle klanten van TSN Thuiszorg. Via de Cliëntenraad heeft Cliënt medezeggenschap in de organisatie. In de Cliëntenraad zitten Cliënten (of hun vertegenwoordigers). De Cliëntenraad adviseert de directie van TSN Thuiszorg gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de zorg-/dienstverlening te maken hebben.
- 12.2 Wanneer Cliënt twijfelt of een persoon in dienst is bij TSN Thuiszorg, dan kan Cliënt deze persoon om het eigen identiteitsbewijs vragen. De Medewerker dient zich te allen tijde bij Cliënt te kunnen identificeren.
- 12.3 Het is Cliënt niet toegestaan de Medewerker een beloning toe te zeggen of uit te keren. Evenmin is het Cliënt toegestaan de Medewerker een lening te verstrekken, dan wel zich als borg of hoofdelijke medeschuldenaar voor de Medewerker te verbinden.

## **13. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

- 13.1 Op de Zorgovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van TSN Thuiszorg, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Zorgovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van TSN Thuiszorg zullen, voor zover De Geschillencommissie niet wordt ingeschakeld en door de wet niet dwingend anders wordt voorgeschreven, in eerste instantie worden onderworpen aan het oordeel van bevoegde rechter te Almelo.