



Algemene voorwaarden van Teuser, de thuis- en uitservice voor ouderen en mindervaliden.

Versie 1.0; januari 2018

Inhoudsopgave:

<b>1. ALGEMEEN</b>	<b>4</b>
ARTIKEL 1 - DEFINITIES	4
ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID	4
ARTIKEL 3 – BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN	4
ARTIKEL 4 – AFWIJING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN	4
ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE	4
ARTIKEL 6 – BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER.	5
<b>2. INFORMATIE</b>	<b>6</b>
ARTIKEL 7 - KEUZE-INFORMATIE	6
ARTIKEL 8 - DE INTAKE	6
<b>3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST</b>	<b>7</b>
ARTIKEL 9 - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST	7
<b>4. SERVICEPLAN</b>	<b>8</b>
ARTIKEL 10 – TOTSTANDKOMING VAN HET SERVICEPLAN	8
ARTIKEL 11 – DOEL EN INHOUD VAN HET SERVICEPLAN	8
ARTIKEL 12 – NALEVING VAN HET SERVICEPLAN	8
<b>5. PRIVACY</b>	<b>10</b>
ARTIKEL 13 – ALGEMEEN	10
ARTIKEL 14 – BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER	10
ARTIKEL 15 – BEWAREN VAN GEGEVENS	10
ARTIKEL 16 – GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR DE SERVICEVERLENER AAN DERDEN	10
<b>6. KWALITEIT EN VEILIGHEID</b>	<b>11</b>
ARTIKEL 17 – ZORG	11
ARTIKEL 18 – VEILIGHEID	11
ARTIKEL 19 – INCIDENTEN	11
ARTIKEL 20 – ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN	11
<b>7. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT</b>	<b>12</b>
ARTIKEL 21 – VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT	12
<b>8. BETALING</b>	<b>13</b>
ARTIKEL 22 – BETALING	13
<b>9. BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST</b>	<b>14</b>
ARTIKEL 23 - BEËINDIGING OVEREENKOMST	14
ARTIKEL 24 - OPZEGGING ALGEMEEN	14
ARTIKEL 25 – OPZEGGING DOOR DE SERVICEVERLENER	14
<b>10. KLACHTEN EN GESCHILLEN</b>	<b>15</b>
ARTIKEL 26 – KLACHTENREGELING	15
ARTIKEL 27 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING	15



# 1. ALGEMEEN

## ARTIKEL 1 - Definities

### **Cliënt:**

de natuurlijke persoon die services afneemt bij de serviceverlener.

### **Vertegenwoordiger:**

de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

### **Serviceverlener:**

hetsteun.nl (houder van merknaam Teuser) is een rechtspersoon die zorg verleent, eventueel gefinancierd op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

**Zorggever:** de natuurlijk persoon die namens de serviceverlener services aan de cliënt verleent.

**Services:** voorbeelden van te verlenen services door zorggevers zijn (samen) boodschappen doen, gezelschap, uitjes, ondersteuning administratie, kleine klusjes in en rond de woning, vervoer etc.

## ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de serviceverlener gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst).
- 2) Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

## ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

- 1) De serviceverlener wijst de cliënt, voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst, op de algemene voorwaarden die zijn te vinden op de website van de serviceverlener.
- 2) Op verzoek van de cliënt worden deze algemene voorwaarden aan de cliënt overhandigd bij de overeenkomst.
- 3) Op verzoek van de cliënt licht de serviceverlener de algemene voorwaarden mondeling toe.

## ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden

De serviceverlener kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

- 1) Steeds als de serviceverlener de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.

- 2) Als de serviceverlener de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
- 3) Indien het belang van de cliënt dit vereist dient de serviceverlener de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
- 4) De serviceverlener 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.

#### ARTIKEL 6 – 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.

## 2. INFORMATIE

### ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

- 1) De serviceverlener zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere serviceverleners, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- 2) De serviceverlener zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

### ARTIKEL 8 - De intake

- 1) Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de serviceverlener de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a) de vormen van services die de serviceverlener kan bieden;
  - b) de procedure rond het opstellen van een serviceplan;
  - c) de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - d) de mate waarin de serviceverlener gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - e) sleutelbeheer (indien relevant);
  - f) de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - g) waar de cliënt aan moet voldoen om de zorggevers en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de serviceverlener in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - h) de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
  - i) de klachtenregeling;
  - j) deze algemene voorwaarden;
  - k) het privacy beleid.
- 2) Tijdens het intakegesprek gaat de serviceverlener na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de serviceverlener zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
- 3) De cliënt informeert de serviceverlener meteen indien hij zorg van andere serviceverleners/zorgaanbieders ontvangt.

### 3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

#### ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

- 1) De serviceverlener doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren services en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
- 2) De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de serviceverlener aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de serviceverlener en de cliënt de overeenkomst.
- 3) De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a) een bepaling dat het op te stellen serviceplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - b) een beschrijving van de services waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
  - c) een verwijzing naar deze Algemene Voorwaarden.

## 4. SERVICEPLAN

### ARTIKEL 10 – Totstandkoming van het serviceplan

1. De serviceverlener stelt in samenspraak met de cliënt een serviceplan op. De serviceverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het serviceplan.
2. Uiterlijk vier weken na aanvang van de zorgverlening legt de serviceverlener het overeenkomstig lid 1 opgestelde serviceplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het serviceplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De serviceverlener en de cliënt ondertekenen het serviceplan. Het ondertekende serviceplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

### ARTIKEL 11 – Doel en inhoud van het serviceplan

1. Het serviceplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het serviceplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens eventuele aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn en de met de cliënt afgesproken vormen van service.
3. In het serviceplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - Indien van toepassing welke disciplines de verschillende onderdelen van het serviceplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - Wie binnen de organisatie van de serviceverlener het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
  - Welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - De momenten van evaluatie van het serviceplan.

### ARTIKEL 12 – Naleving van het serviceplan

1. De serviceverlener voert de zorg uit volgens de afspraken in het serviceplan.
2. Als de serviceverlener afgesproken services niet conform het serviceplan kan verlenen, stelt de serviceverlener de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken services niet conform het serviceplan kan ontvangen, stelt de cliënt de serviceverlener daarvan meteen in kennis.
3. Het serviceplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het serviceplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het serviceplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het serviceplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. De serviceverlener instrueert individuele zorggevers over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn serviceplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als de serviceverlener afgesproken services niet verleent, biedt de serviceverlener de cliënt – zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen servies wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de serviceverlener. Doet hij dit niet, dan kan de serviceverlener kosten in rekening brengen aan de



cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de overeengekomen service(s).

## 5. PRIVACY

### ARTIKEL 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### ARTIKEL 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

- 1) De serviceverlener moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a) als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - b) als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
- 2) Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a) degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b) de vertegenwoordiger.
- 3) Indien de serviceverlener bij services of bij een gesprek een zorggever in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

### ARTIKEL 15 – Bewaren van gegevens

- 1) Als de serviceverlener zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de serviceverlener als de cliënt.
- 2) Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de serviceverlener de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

### ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de serviceverlener aan derden

- 1) De serviceverlener verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
- 2) Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a) degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b) de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
- 3) Na overlijden geeft de serviceverlener desgevraagd inzage in de service-inhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
- 4) De serviceverlener instrueert individuele zorggevers over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

## 6. KWALITEIT EN VEILIGHEID

### ARTIKEL 17 – Zorg

- 1) De serviceverlener zorgt ervoor dat alle zorggevers die binnen de organisatie van de serviceverlener of in opdracht van de serviceverlener services verlenen aan de cliënt hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn.
- 2) De serviceverlener zorgt voor continuïteit van de overeengekomen services.

### ARTIKEL 18 – Veiligheid

De serviceverlener maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

### ARTIKEL 19 – Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de serviceverlener de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

### ARTIKEL 20 – Zorg voor persoonlijke eigendommen

De serviceverlener zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## 7. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT

### ARTIKEL 21 – Verplichtingen van de cliënt

- 1) Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de serviceverlener met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 2) Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- 3) De cliënt geeft de serviceverlener, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
- 4) De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de serviceverlener en vrijwilligers.
- 5) De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de serviceverlener in staat te stellen de services te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 6) De cliënt moet zorggevers en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de serviceverlener de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het serviceplan of in het kader van veiligheid.
- 7) Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere serviceverlener, informeert hij de serviceverlener daarover.
- 8) De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## 8. BETALING

### ARTIKEL 22 – Betaling

1. De cliënt is de serviceverlener de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder de serviceverlener een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 de serviceverlener geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. De serviceverlener stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de serviceverlener gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## 9. BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### ARTIKEL 23 - Beëindiging overeenkomst

- 1) De overeenkomst eindigt:
  - a) door overlijden van de cliënt
  - b) bij wederzijds goedvinden;
  - c) na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 25;
  - d) van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan; ingeval van ontbinding door de rechter.

### ARTIKEL 24 - Opzegging algemeen

- 1) De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 2) De serviceverlener kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 25 bepaalde.

### ARTIKEL 25 – Opzegging door de serviceverlener

De serviceverlener kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

## 10. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### ARTIKEL 26 – Klachtenregeling

- 1) De serviceverlener beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de serviceverlener, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
- 3) Bij de serviceverlener volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
- 4) Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

### ARTIKEL 27 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de serviceverlener anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de serviceverlener op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl).