

ALGEMENE VOORWAARDEN HUISHOUDELIJKE HULP TWENTSE HUISHOUDELIJKE HULP WMO**Artikel 1. DEFINITIES**

1. AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De AVG geeft aan wanneer organisaties persoonsgegevens mogen verwerken en welke rechten personen hebben van wie gegevens worden verwerkt.
2. Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van Twentse Huishoudelijke Hulp.
3. Beschikking: het geldende besluit van de gemeente of vanuit de Wlz (meest recente beschikking of indicatie) waarbij is vastgelegd voor welke zorgaanspraak de cliënt in aanmerking komt.
4. CAK: het Centraal Administratiekantoor in Den Haag (www.hetcak.nl) dat verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo.
5. Cliënt: de natuurlijke persoon die op grond van een beschikking recht heeft op Wmo-gefinancierde zorg en van de diensten van Twentse Huishoudelijke Hulp gebruik wenst te maken of maakt, dan wel een zorgovereenkomst met Twentse Huishoudelijke Hulp wenst te sluiten of al heeft gesloten.
6. Gemeente: de gemeente waarin cliënt woont en die de beschikking heeft afgegeven.
7. Klachtenfunctionaris: de door Twentse Huishoudelijke Hulp aangestelde functionaris die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling.
8. Klachtenreglement: een beschrijving van de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de klachtenfunctionaris een ingediende klacht behandelt en afwikkelt. Het klachtenreglement is te raadplegen op de website van Twentse Huishoudelijke Hulp. Een uitdraai van het klachtenreglement zal op eerste verzoek aan cliënt ter hand worden gesteld.
9. Medewerker: een werknemer in dienst van Twentse Huishoudelijke Hulp, dan wel een door Twentse Huishoudelijke Hulp ingeschakelde derde, die op basis van de (zorg)overeenkomst aan cliënt hulp bij het huishouden verleent.
10. Partij(en): Twentse Huishoudelijke Hulp en cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
11. Schriftelijk: in deze algemene voorwaarden wordt digitale berichtgeving (zoals e-mails) gelijkgesteld aan schriftelijke stukken, zoals met de post verzonden brieven.
12. Onafhankelijke geschilleninstantie: de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Twentse Huishoudelijke Hulp is aangesloten. De geschilleninstantie is: Stichting Zorggeschil. De Stichting Zorggeschil behandelt klachten volgens de door de geschilleninstantie opgestelde procedure. Nadere informatie over de geschilleninstantie, haar bevoegdheden en de procedure kan worden verkregen op de website www.zorggeschil.nl.
13. Twentse Huishoudelijke Hulp: Twentse Huishoudelijke Hulp Zorg Holding B.V., statutair gevestigd aan de Wierdensestraat 131, 7604 BD te Almelo, geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met nummer 84842172 en alle aan haar gelieerde entiteiten in de zin van artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek.
14. Werkdag(en): maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
15. Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Op basis van de Wmo geeft de gemeente ondersteuning thuis, zoals begeleiding en dagbesteding of ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten.
16. Zorgovereenkomst: de tussen cliënt en Twentse Huishoudelijke Hulp gesloten overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en waarin de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de huishoudelijke zorg plaatsvindt, zijn vastgelegd.

Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle zorgovereenkomsten huishoudelijke zorg en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door Twentse Huishoudelijke Hulp worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde uit de Wmo.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in plaats van wettelijke regelingen.
3. Afspraken tussen cliënt en medewerker binden Twentse Huishoudelijke Hulp niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door Twentse Huishoudelijke Hulp zijn bevestigd.

Artikel 3. TOTSTANDKOMING EN UITVOERING OVEREENKOMST

1. Een zorgovereenkomst en/of elke andere tussen cliënt en Twentse Huishoudelijke Hulp te sluiten overeenkomst komt eerst tot stand, nadat de (zorg)overeenkomst door beide partijen is ondertekend en deze door Twentse Huishoudelijke Hulp retour is ontvangen.
2. Twentse Huishoudelijke Hulp verleent zorg op basis van de beschikking en zet hiervoor passende medewerker(s) in.
3. Indien tijdens de uitvoering van deze zorgovereenkomst blijkt dat de feitelijke zorgbehoefte van cliënt en daarmee de inzet van de medewerker(s) afwijkt van de beschikking, is cliënt verantwoordelijk voor het aanvragen van een herindicatie.
4. 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 Twentse Huishoudelijke Hulp.

5. Hoewel Twentse Huishoudelijke Hulp ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij de cliënt in te zetten, is Twentse Huishoudelijke Hulp gerechtigd (onderdelen van) de hulp bij het huishouden uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar de mening van Twentse Huishoudelijke Hulp een verantwoorde uitvoering van de zorg niet belemmert.
6. Twentse Huishoudelijke Hulp wijst cliënt een medewerker en een contactpersoon toe. Deze contactpersoon fungeert voor het maken van zorgverleningsafspraken en/of het bespreken van knelpunten.

Artikel 4. WIJZIGING ZORGOVEREENKOMST

1. Cliënt meldt Twentse Huishoudelijke Hulp tijdig dat en wanneer cliënt 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 8.30 tot 17.00 uur.
2. Tenzij er sprake is van een calamiteit brengt Twentse Huishoudelijke Hulp – bij niet tijdige afzegging in de zin van artikel 4.1 – 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.
3. Structurele wijziging van de tijden, de dagen dan wel de locatie waar(op) de hulp bij het huishouden plaatsvindt, kan cliënt zowel schriftelijk als mondeling aanvragen. Twentse Huishoudelijke Hulp is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging(en).
4. Twentse Huishoudelijke Hulp is gerechtigd de huishoudelijke zorg met onmiddellijke ingang aan te passen bij wijzigingen in de Wmo, de Wlz en/of andere van overheidswege opgelegde wet-/regelgeving, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

Artikel 5. VERPLICHTINGEN CLIËNT

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van (een medewerker van) Twentse Huishoudelijke Hulp met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Twentse Huishoudelijke Hulp verstrekt cliënt geen volmacht(en) en/of machtiging(en) aan de medewerker.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Twentse Huishoudelijke Hulp 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 de rekening van de cliënt op te nemen en/of door middel van internetbankieren geld van of naar de rekening van de cliënt over te maken.
4. Bij overtreding van de in de artikelen 5.1 en 5.2 beschreven verboden, aanvaardt Twentse Huishoudelijke Hulp geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die het gevolg is van, dan wel voortvloeit uit de overtreding van die verboden.
5. Cliënt meldt adreswijzigingen uiterlijk veertien (14) dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan Twentse Huishoudelijke Hulp.
6. Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van cliënt, welke wijziging van invloed kan zijn op de door Twentse Huishoudelijke Hulp te verlenen huishoudelijke zorg, meldt cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk aan Twentse Huishoudelijke Hulp.
7. 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 wordt er gecontroleerd of (indien van toepassing) aan de Arbo-eisen wordt voldaan. Ook gedurende de periode dat Twentse Huishoudelijke Hulp zorg verleent bij cliënt dienen de werkmaterialen/-omstandigheden in orde/aanwezig te zijn en te voldoen aan de gestelde eisen. Deze kunnen worden gecheckt a.d.h.v. de bijgevoegde Arbocheck.
8. Client mag zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en/of andere personen.
9. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van materialen, dan wel over het verbeteren van de werkplek. Dit moet worden aangegeven bij de Arbocheck. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van cliënt.
10. Cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van adequate afspraken huishoudelijke werkzaamheden en verstrekt Twentse Huishoudelijke Hulp de hiervoor benodigde informatie. De afspraken over de huishoudelijke zorg worden in de cliëntenmap bewaard en maken deel uit van deze zorgovereenkomst.
11. Partijen evalueren de afspraken omtrent de huishoudelijke zorg.
12. In onderling overleg kunnen partijen steeds besluiten de afspraken omtrent de huishoudelijke zorg te wijzigen. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en aan de cliëntenmap toegevoegd.

Artikel 6. INSTEMMING CLIËNT MET ZORGLEVERING

1. Twentse Huishoudelijke Hulp hanteert in haar controlesysteem voor de zorglevering het uitgangspunt dat zowel de cliënt als de medewerker een akkoord geven op de zorglevering. Ter controle registreert de medewerker de datum, begin- en eindtijden digitaal in het systeem.

Artikel 7. AANSPRAKELIJKHEID

1. Twentse Huishoudelijke Hulp 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 wordt verstaan gasten/bezoekers van cliënt).
2. Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld (van de medewerker) van Twentse Huishoudelijke Hulp, is de aansprakelijkheid van Twentse Huishoudelijke Hulp onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Twentse Huishoudelijke Hulp.
3. Als cliënt schade heeft geleden, waarvoor Twentse Huishoudelijke Hulp aansprakelijk is, kan cliënt bij Twentse Huishoudelijke Hulp een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt cliënt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand na constatering ervan, aan de afdeling Financiële administratie van Twentse Huishoudelijke Hulp. Cliënt gebruikt daarvoor het bij Twentse Huishoudelijke Hulp op te vragen schademeldingsformulier.
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.
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.
6. Zonder een van de in artikel 7.4 genoemde bewijsstukken en/of zonder de handtekening van de medewerker op het schademeldingsformulier, neemt Twentse Huishoudelijke Hulp het schademeldingsformulier niet in behandeling en is Twentse Huishoudelijke Hulp niet tot uitkering van enige schadevergoeding gehouden.
7. Voor klachten over (de afwikkeling van) materiële zaken, schades en/of verzekeringskwesties, kan cliënt zich schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris van Twentse Huishoudelijke Hulp.
8. 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 Twentse Huishoudelijke Hulp. Het staat Twentse Huishoudelijke Hulp dan vrij de (zorg)overeenkomst te beëindigen.
9. 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).
10. Schade die tijdens het in artikel 7.9 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.

Artikel 8. OVERMACHT

1. Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan Twentse Huishoudelijke Hulp te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Twentse Huishoudelijke Hulp geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of op grond waarvan de nakoming van de (zorg)overeenkomst redelijkerwijs niet van Twentse Huishoudelijke Hulp kan worden gevergd.
2. Zolang de overmacht toestand bij Twentse Huishoudelijke Hulp (voort)duurt, is Twentse Huishoudelijke Hulp gerechtigd de uitvoering van de (zorg)overeenkomst op te schorten, zonder dat Twentse Huishoudelijke Hulp tot enige schadevergoeding gehouden is.
3. Indien de overmacht toestand bij Twentse Huishoudelijke Hulp langer dan vijf (5) werkdagen duurt – of voorzienbaar is dat dat het geval zal zijn – meldt Twentse Huishoudelijke Hulp dat onverwijld schriftelijk aan cliënt. Partijen komen gezamenlijk tot een oplossing over de continuïteit van de zorg.

Artikel 9. KLACHTEN EN GESCHILLEN

1. Cliënt dient zo spoedig mogelijk klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst waarover geen overeenstemming met de lokale vestiging kan worden bereikt, het liefst schriftelijk – waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt omschreven – in bij de klachtenfunctionaris van Twentse Huishoudelijke Hulp. De geldende klachtenprocedure is te vinden op de website van Twentse Huishoudelijke Hulp (www.twentsehuishoudelijkehulp.nl).
2. Indien de klacht niet conform het klachtenreglement uit artikel 9.1 is afgehandeld, is mogelijk sprake van een geschil dat door beide partijen aan de onafhankelijke geschilleninstantie: Stichting Zorggeschil, kan worden voorgelegd. Deze geschilleninstantie neemt een melding volgens haar eigen procedure (voorschriften) in behandeling.

Artikel 10. PRIVACY

1. Voor de in deze Algemene Voorwaarden bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de AVG.
2. Voor het verlenen van verantwoorde zorg dient Twentse Huishoudelijke Hulp te beschikken over de persoonlijke gegevens van cliënt. Twentse Huishoudelijke Hulp 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.
3. Hoe Twentse Huishoudelijke Hulp omgaat met gegevens (van cliënten) en welke rechten een persoon kan uitoefenen is terug te vinden in de privacyverklaring van Twentse Huishoudelijke Hulp, gepubliceerd op www.twentsehuishoudelijkehulp.nl.
4. Elke medewerker is gebonden aan de geheimhoudingsplicht en aan de meldcode huiselijk geweld.

Artikel 11. BEÏNDIGING ZORGOVEREENKOMST

1. De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege, zonder opzegging:
 - a. op de einddatum genoemd in de beschikking;
 - b. door het overlijden van cliënt;
 - c. met wederzijds goedvinden, waarvan blijkt uit een door beide partijen ondertekend stuk;
 - d. zodra cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij Twentse Huishoudelijke Hulp 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 de door cliënt bij de nieuwe gemeente aan te vragen beschikking;
 - e. indien cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen;
 - f. in geval van ontbinding door de rechter.
2. De cliënt kan de zorgovereenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
3. Twentse Huishoudelijke Hulp is gerechtigd de hulp bij het huishouden met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de (zorg)overeenkomst op te zeggen indien:
 - a. cliënt enige uit de (zorg)overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting (geheel of gedeeltelijk) niet of niet tijdig nakomt;
 - b. 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;
 - c. 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 weigerachtig blijft de werkplek daarmee in overeenstemming te brengen;
 - d. 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 weigerachtig blijft de hygiënische situatie op de werkplek te verbeteren.

Artikel 12. OVERIGE BEPALINGEN

1. Twentse Huishoudelijke Hulp heeft een cliëntenraad ingesteld. Dit is een onafhankelijk orgaan dat de belangen behartigt van alle cliënten van Twentse Huishoudelijke Hulp. Via de cliëntenraad heeft cliënt medezeggenschap in de organisatie. In de cliëntenraad zitten cliënten (of hun vertegenwoordigers). De cliëntenraad adviseert de directie van Twentse Huishoudelijke Hulp gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de zorg-/dienstverlening te maken hebben.
2. Wanneer cliënt twijfelt of een persoon in dienst is bij Twentse Huishoudelijke Hulp, dan kan cliënt deze persoon om het eigen identiteitsbewijs vragen en bij de vestiging navragen welke medewerker op de planning staat. De medewerker dient zich te allen tijde bij cliënt te kunnen identificeren.
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.

Artikel 13. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

1. Op de zorgovereenkomst, deze algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Twentse Huishoudelijke Hulp is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van de zorgovereenkomst, deze algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Twentse Huishoudelijke Hulp zullen, voor zover de geschilleninstantie 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.

De Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst herzien op 1 juli 2024.