

## **Algemene leveringsvoorwaarden, gehanteerd door RST Zorgverleners bij het verlenen van Particuliere zorg en PGB-zorg**

### **Artikel 1 Algemeen**

- 1.1. Deze algemene dienstverleningsvoorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten tussen cliënten en RST Zorgverleners.
- 1.2. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen gedaan door, gegeven opdrachten aan en gesloten overeenkomsten met RST Zorgverleners alsmede op de uitvoering ervan. Afwijkingen van deze algemene leveringsvoorwaarden dienen schriftelijk overeengekomen te worden
- 1.3. RST Zorgverleners hanteert als grondslag voor al haar handelen het onveranderlijke Woord van God en de Drie Formulieren van Enigheid.

### **Artikel 2 Begripsbepalingen**

In deze algemene voorwaarden wordt het volgende verstaan onder:

RST Zorgverleners:	De Stichting RST Zorgverleners, gevestigd te Barneveld, Burgemeester Kuntzelaan 27-a, 3771 EP en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Oost Nederland onder 41050605.
Bestuurder:	De Raad van Bestuur, belast met de bestuurlijke eindverantwoordelijkheid voor RST Zorgverleners.
Cliënt:	Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie RST Zorgverleners een overeenkomst tot het leveren van Particuliere zorg of PGB-zorg heeft gesloten.
De overeenkomst:	De door RST Zorgverleners met enige relatie aangegane overeenkomst ter zake van dienstverlening door RST Zorgverleners.
(Zorg) medewerker:	De door RST Zorgverleners bij haar dienstverlening ingeschakelde medewerker.

### **Artikel 3 Doelstelling voor de dienstverlening**

De doelstelling is het verlenen van zorg in verschillende vormen aan één- of meerpersoonshuishoudens één en ander in overeenstemming met de grondslag. De doelgroep is de reformatorische gezindte.

### **Artikel 4 Overeenkomsten**

RST Zorgverleners sluit met cliënten overeenkomsten tot dienstverlening aangaande verschillende vormen van thuiszorg, namelijk kraamzorg, huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging en Begeleiding. Voor persoonlijke verzorging, verpleging en Begeleiding die bekostigd wordt vanuit de AWBZ en voor kraamzorg zijn andere leveringsvoorwaarden van toepassing.

### **Artikel 5 Levering**

- 5.1. RST Zorgverleners verplicht zich maximaal in te spannen om de overeengekomen zorg in de overeengekomen omvang, kwaliteit en frequentie te leveren.
- 5.2. De zorg van RST Zorgverleners voldoet aan de wettelijke eisen.
- 5.3. De uitvoering van de overeengekomen hulp wordt namens RST Zorgverleners verricht door een of meer (zorg)medewerkers. Het aantal verschillende (zorg)medewerkers zal daarbij zoveel mogelijk beperkt worden. Bij samenwerkingsproblemen tussen de cliënt en de (zorg)medewerker of bij ziekte en vakantie of welke afwezigheid van een (zorg)medewerker dan ook, overleggen RST Zorgverleners en de cliënt hoe de hulpverlening het best gecontinueerd kan worden.
- 5.4. RST Zorgverleners geeft haar medewerking aan de opleiding voor verzorgenden om in de toekomst voldoende zorg te kunnen garanderen. Dit houdt in dat verzorgenden stagiaires en nieuwe medewerkers begeleiden.

### **Artikel 6 Kwaliteit van de dienstverlening**

- 6.1. De organisatie en uitvoering van de Particuliere zorg en PGB-zorg vindt plaats overeenkomstig de algemeen aanvaarde standaarden en de landelijk vastgestelde kwaliteitseisen.
- 6.2. RST Zorgverleners en de cliënt zorgen ervoor dat de (zorg)medewerker de overeengekomen werkzaamheden zo veilig mogelijk kan verrichten. RST Zorgverleners stelt hiervoor

- voorwaarden aan de werkmaterialen en werkomstandigheden. Deze staan vermeld in de brochures van RST Zorgverleners (op te vragen bij het kantoor van RST Zorgverleners).
- 6.3. De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de binnen RST Zorgverleners geldende hygiënerichtlijnen.
  - 6.4. De cliënt en de (zorg)medewerker van RST Zorgverleners dienen elkaar volgens de door de organisatie vastgestelde gedragscode te bejegenen, wat onder andere inhoudt dat zij respect voor elkaar hebben.
  - 6.5. De (zorg)medewerker houdt alles geheim wat hem/haar bij het verrichten van de werkzaamheden over de persoon van de cliënt en diens gezin, partner of huisgenoten ter kennis komt. Omgekeerd dient ook de cliënt met respect voor privacy om te gaan met de gegevens die hij/zij verneemt omtrent de (zorg)medewerker.

#### **Artikel 7 Klachten en geschillen**

- 7.1. Eventuele klachten worden behandeld volgens het klachtenreglement van RST Zorgverleners, deze regeling is op verzoek verkrijgbaar bij het kantoor van RST Zorgverleners. .
- 7.2. Bij klachten over de uitvoering van de overeenkomst wordt RST Zorgverleners in de gelegenheid gesteld middels aanpassingen verbeteringen aan te brengen in de uitvoering van de dienstverlening.

#### **Artikel 8 Privacyreglement**

RST Zorgverleners heeft een privacyreglement dat voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Het reglement is verkrijgbaar bij het kantoor van RST Zorgverleners.

#### **Artikel 9 Geheimhouding**

RST Zorgverleners zal geheimhouding betrachten van alle gegevens welke zij met betrekking tot haar cliënten verkrijgt, voor zover zulks in redelijkheid van RST Zorgverleners kan worden verlangd en tenzij een wettelijke verplichting van RST Zorgverleners zich verzet tegen deze geheimhouding.

#### **Artikel 10 Tarieven en betalingsvoorwaarden**

- 10.1 De cliënt van RST Zorgverleners ontvangt een rekening. In de zorgovereenkomst staat het uurtarief vermeld. Jaarlijks ontvangt de cliënt van RST Zorgverleners bericht voor het tarief wat het volgende jaar geldt.
- 10.2 Cliënt dient de hem toegezonden rekening binnen 14 dagen te voldoen. Indien cliënt de rekening niet tijdig voldoet, is RST Zorgverleners gerechtigd om bij gelegenheid van een betalingsherinnering administratiekosten in rekening te brengen. Blijft betaling ondanks herinnering uit, dan is RST Zorgverleners gerechtigd de vordering ter incasso uit handen te geven. Daarbij zal aanspraak worden gemaakt op vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten ter hoogte van 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 75,00. Voorts zal aanspraak worden gemaakt op de wettelijke rente over het verschuldigde bedrag met ingang van de dag, waarop de vordering opeisbaar is geworden.

#### **Artikel 11 Aansprakelijkheid**

- 11.1 (Zorg)medewerkers van RST Zorgverleners zijn verzekerd voor Wettelijke Aansprakelijkheid.
- 11.2 Schadegevallen worden behandeld conform de procedure schadeafhandeling van RST Zorgverleners. Deze schaderegeling is op verzoek verkrijgbaar bij het kantoor van RST Zorgverleners.

#### **Artikel 12 Tussentijdse beëindiging**

- 12.1 Indien de overeenkomst niet expliciet wordt opgezegd, wordt zij geacht stilzwijgend verlengd te zijn voor een periode van telkens drie maanden. Tijdens en bij het afsluiten van de zorgverlening wordt de zorg geëvalueerd.
- 12.2 Tussentijdse beëindiging door RST Zorgverleners is mogelijk bij het ontbreken van een indicatie en om dringende reden, zoals het plaats vinden van ongewenste intimidatie, discriminatie, enzovoorts. RST Zorgverleners heeft een zorgweigeringsprocedure opgesteld. Op verzoek is deze procedure verkrijgbaar bij het kantoor van RST Zorgverleners.

#### **Artikel 13 Volmachten**

Het is de cliënt niet toegestaan volmachten te geven aan (zorg)medewerkers van RST Zorgverleners dan met schriftelijke toestemming van de bestuurder van RST Zorgverleners. Een volmacht kan

betrekking hebben op sleutel(s) door middel van een sleutelverklaring, autogebruik of op opnemen of beheren van geld.