

# ALGEMENE VOORWAARDEN WMO

De Algemene Voorwaarden bestaan uit verschillende modules. Over de volgende onderwerpen zijn modules opgenomen:

1. het zorgplan;
2. verplichtingen van de aanbieder en de cliënt;
3. privacy;
4. dossier;
5. mantelzorg;
6. budget;
7. annulering / no show;
8. betaling door de cliënt;
9. klachten;
10. wijziging en einde overeenkomst.

In deze modules staan voor u geldende Algemene Voorwaarden.

## Wanneer zijn de module(s) van toepassing?

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons. Daar waar gesproken wordt over een overeenkomst bedoelen wij de mondelinge overeenkomst die wij bij de start van de zorgverlening met u aangaan. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op:

- a. cliënten die zorg van ons ontvangen op basis van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg;
- b. cliënten die met een persoonsgebonden budget zorg bij ons inkopen.

## Vanaf wanneer zijn deze module(s) van toepassing?

De Algemene Voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

## Kunnen wij deze module(s) wijzigen?

De Algemene Voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, na verzwaard advies van de cliëntenraad en als de wijziging niet in uw nadeel is.

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze module. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

## Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

### **Welke verplichtingen heeft u?**

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een van onze medewerkers openbaar maken.

### **1. Module zorgplan**

De zorgaanbieder stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, samen met de cliënt een zorgplan op. De basis voor het zorgplan zijn de door de gemeente geformuleerde doelen en/of resultaten bij de afgegeven indicatie (indien van toepassing).

Voorafgaand aan het opstellen van een zorgplan bespreekt de zorgaanbieder met de cliënt wat diens wensen zijn. De zorgaanbieder wijst de cliënt tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.

De zorgaanbieder bevordert de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken die in het zorgplan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in het zorgplan genoemd worden. Indien de cliënt echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert de zorgaanbieder dat.

In het zorgplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken de zorgaanbieder en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het zorgplan beschreven wat de cliënt zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het zorgplan beschreven werkzaamheden.

In het zorgplan kan zowel ondersteuning worden opgenomen waarvoor de gemeente een budget heeft toegekend als waarvoor dit niet het geval is. Als geen budget is toegekend, betaalt de cliënt de kosten van de ondersteuning zelf. De cliënt wordt daarover geïnformeerd.

Indien de cliënt tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft de zorgaanbieder naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits de cliënt daarvoor toestemming geeft.

De cliënt kan het zorgplan digitaal inzien.

Het zorgplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder. Het zorgplan wordt minimaal eens per jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.

## 2. Module verplichtingen van de aanbieder en de cliënt

De aanbieder neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

De aanbieder verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Hij stemt deze af op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van de rechten van de cliënt.

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.

De aanbieder meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.

De cliënt geeft de aanbieder naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van de aanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

## 3. Module privacy

Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt de aanbieder aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden dan met zijn toestemming.

De medewerkers van de aanbieder zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die de aanbieder inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken zorgplan.

De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de cliënt worden doorbroken voor het verstrekken van bepaalde informatie. Er wordt altijd rekening gehouden met het vereiste om vrijelijk toestemming te kunnen geven.

In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen gegevens van de cliënt gemeld worden zonder toestemming van de cliënt indien de cliënt niet in staat is toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de cliënt, in overeenstemming met de wet.

In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan de zorgaanbieder, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft als het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens verstrekken aan de gemeente voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een van de volgende taken:

- a. het bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- b. het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan als ouder het gezag uitoefent over de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- c. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de cliënt dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
- d. het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
- e. het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
- f. het verhalen van kosten van maatschappelijke ondersteuning op degene die jegens de cliënt verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.

De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over de cliënt verstrekken aan het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt of de bijdrage van anderen dan de cliënt in de kosten van een maatwerkvoorziening.

De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over de cliënt verstrekken aan de Sociale verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van het persoonlijk budget van de cliënt en het verrichten van betalingen ten laste daarvan.

De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens verstrekken aan degene die door de gemeente is aangewezen als toezichthouder op de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goed uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften. De toezichthouder is bovendien bevoegd om het dossier van de cliënt in te zien.

Als het vragen van toestemming niet mogelijk is of een onevenredige inspanning vergt en overigens aan de wettelijke voorwaarden voor zorgvuldigheid en het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene voldaan is, kunnen zonder toestemming van de cliënt inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek, zover de gegevens noodzakelijke zijn voor statistiek of het onderzoek.

#### 4. Module dossier

Het zorgplan en de andere gegevens die de zorgaanbieder heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de cliënt.

De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Het verstrekken van een afschrift aan de cliënt gebeurt kosteloos. Voor bijkomende kopieën kunnen de administratieve, redelijke kosten aan de cliënt worden doorberekend

De zorgaanbieder kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijke vermoeden daarvan te onderzoeken.

De cliënt is bevoegd om de aanbieder te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren. Na vaststelling van de correcties voert de aanbieder deze onverwijld uit.

De zorgaanbieder bewaart het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van de aanbieder op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.

De zorgaanbieder vernietigt het dossier binnen drie maanden-maar zonder onredelijke vertraging- na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat het bewaren van het dossier van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de verzoeker alsmede voor zover het bepaald bij of krachtens de Wmo 2015 zich tegen vernietiging verzet.

#### 5. Module mantelzorg

De zorgaanbieder informeert de mantelzorger(s) over zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt indien en voor zover de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

De zorgaanbieder streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.

De zorgaanbieder informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.

De zorgaanbieder is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en is niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

#### 6. Module budget (alleen van toepassing bij persoonsvolgend budget)

De zorgaanbieder informeert de cliënt voorafgaand aan het eerste overleg over het zorgplan over de hoogte van het budget dat de gemeente ter beschikking heeft gesteld voor ondersteuning van de cliënt. De zorgaanbieder informeert de cliënt tevens over de mogelijkheden om desgewenst voor eigen rekening meer ondersteuning in te kopen en over de daarvoor geldende tarieven.

De zorgaanbieder maakt inzichtelijk waarvoor het budget ingezet kan worden, zodat het de cliënt duidelijk is wat zijn keuzemogelijkheden zijn.

De zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig over het op dat moment nog beschikbare budget.

De zorgaanbieder stelt de cliënt ervan op de hoogte dat hij het budget niet volledig hoeft te benutten.

De zorgaanbieder informeert de cliënt over de eigen bijdrage regeling.

### **7. Module annulering / no show**

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de aanbieder.

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan de aanbieder te melden, is de aanbieder gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop de aanbieder aanspraak had kunnen maken als de cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.

De aanbieder brengt geen bedrag in rekening als de cliënt door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.

### **8. Module betaling door de cliënt**

De aanbieder brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van de overeenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de cliënt. Deze vergoeding zal in de regel betrekking hebben op geleverde diensten waarvoor geen indicatie bestaat.

Uit een factuur blijkt waarop deze betrekking heeft. Betreft het geboden maatschappelijke ondersteuning dan wordt vermeld welke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief.

De cliënt betaalt de factuur binnen 30 dagen.

Indien de cliënt de factuur niet binnen 30 dagen betaalt stuurt de aanbieder hem een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dag van verzending van de betalingsherinnering alsnog te betalen. In de herinnering vermeldt de aanbieder dat kosten zijn verschuldigd als de cliënt niet binnen de genoemde termijn betaalt en informeert hij de cliënt over de hoogte van deze kosten.

Als na de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, is de aanbieder, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen aan de cliënt. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## 9. Module klachten

Cliënten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunnen daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.

Cliënten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.

Cliënten kunnen een klacht indienen bij de zorgaanbieder als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.

De cliënt heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 10. Module wijziging en einde overeenkomst

De Algemene voorwaarden zoals opgenomen in deze modules kunnen worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen.

De zorgaanbieder kan de Algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt;
- b. door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
- c. met wederzijds goedvinden;
- d. indien en voor zover de overeenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op indicatie eindigt de overeenkomst op het moment waarop de indicatie eindigt;
- e. indien het in het zorgplan beschreven doel is bereikt;
- f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
- g. door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
- h. door ontbinding door de rechter;
- i. er gewichtige redenen zijn voor opzegging, die de zorgaanbieder met u besproken heeft.

De cliënt neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen.

De zorgaanbieder neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.





# Addendum Wmo

## Zorgverlening

We verlenen zorg op basis van uw, door de gemeente afgegeven, indicatie. Wij maken samen met u afspraken over welke zorg er aan u geleverd wordt. Deze afspraken worden vastgelegd in uw zorgplan.

## Dossier

Conform module 4 van de Algemene Voorwaarden zijn wij verplicht om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. Voor registratie van de, voor de uitvoering van de zorgverlening, relevante gegevens maken wij gebruik van een digitaal cliëntdossier. Alleen de medewerkers die direct betrokken zijn bij de zorgverlening hebben toegang tot het cliëntdossier. U heeft inzage in uw cliëntdossier door middel van het gebruik van het cliëntenportaal Caren Zorgt.

## Arbeidsomstandigheden

Conform Algemene Voorwaarden stelt u ons in staat de zorg te verlenen conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne. Dat betekent in elk geval dat er niet gerookt mag worden in het bijzijn van onze medewerker(s) en dat u meewerkt aan het gebruik van inzet van hulpmiddelen voor de zorgverlening indien dit voor onze medewerker(s) noodzakelijk is voor de (fysieke) gezondheid.

## Beëindiging zorgverlening

Indien wij de zorg, passend bij uw zorgbehoefte, niet meer verantwoord kunnen leveren in de thuissituatie, spannen wij ons ervoor in om de zorgverleningsovereenkomst voort te zetten. Indien voortzetting toch niet mogelijk is of indien wij hierover geen overeenstemming met u kunnen bereiken, kunnen wij de overeenkomst opzeggen. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in de Algemene Voorwaarden.

Conform module 10 van de Algemene Voorwaarden kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen als er sprake is van gewichtige redenen. Onder gewichtige redenen verstaan wij in elk geval, maar niet uitsluitend:

- Een onveilige werksituatie voor onze medewerker(s). Hieronder verstaan wij in elk geval een ernstige mate van bedreiging (fysiek of verbaal) of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker(s) in gevaar is.
- Agressie, geweld of wangedrag richting onze medewerker(s). Dit betekent dat:
  - Agressieve handelingen of pogingen tot fysieke handelingen richting medewerker(s) niet zijn toegestaan;
  - Verbale uitingen van geweld zoals vloeken en schelden richting medewerker(s) niet zijn toegestaan;
  - Het niet is toegestaan discriminerende, seksistische of andere beledigende grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk te uiten;
  - Bezoekers en derden geen overlast voor medewerker(s) dienen te veroorzaken door hun wijze van gedrag;
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker(s). Hierbij valt onder meer te denken aan een vervuilde woonomgeving.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen onzerzijds.

**Overig**

U geeft, met het aangaan van de zorgovereenkomst, toestemming aan ons om (medische) gegevens bij zorgverleners betrokken bij uw behandeling (elektronisch) op te vragen, te verstrekken en te verwerken.

**Algemene Voorwaarden**

De meest actuele en geldende versie van de Algemene Voorwaarden en de voorwaarden zoals opgenomen in het Addendum Wmo is te vinden op onze website [www.proteion.nl](http://www.proteion.nl). U stemt, met het aangaan van de zorgovereenkomst, in met het digitaal verstrekken van deze voorwaarden.