

## **Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverleningsovereenkomst Maatschappelijke ondersteuning (WMO en Jeugdwet)**

### **Inhoud**

1.	Wijziging en einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst .....	2
2.	Het ondersteuningsplan .....	2
3.	Dossier .....	3
4.	Mantelzorg .....	3
5.	Privacy .....	4
6.	Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt .....	5
7.	Annulering / no show .....	5
8.	Budget .....	5
9.	Betaling door de cliënt .....	6
10.	Klachten .....	6

## 1. Wijziging en einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

### Wanneer eindigt of wijzigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen. De zorgaanbieder kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.

De overeenkomst eindigt:

- met wederzijds goedvinden;
- indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;
- 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;
- door het verstrijken van de duur waarvoor de overeenkomst is aangegaan;
- door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
- door ontbinding door de rechter.
- door overlijden van de cliënt;
- door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;

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

### Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U neemt daarbij een opzegtermijn van 30 dagen in acht. U kunt de opzegging door middel van e-mail of brief sturen naar: [ThuisbegeleidingSTW@zorggroep-onl.nl](mailto:ThuisbegeleidingSTW@zorggroep-onl.nl) of Zorggroep Oude en Nieuwe Land, t.a.v. Thuisbegeleiding, Mr. Zigher ter Steghestraat 9, 8311 KG Steenwijk.

## 2. Het ondersteuningsplan

De zorgaanbieder stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.

- Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan 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 ondersteuningsplan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in het ondersteuningsplan genoemd worden. Indien de cliënt echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert de zorgaanbieder dat.
- In het ondersteuningsplan 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 ondersteuningsplan beschreven wat de cliënt zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.
- In het ondersteuningsplan 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.

- 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 ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder. Het ondersteuningsplan wordt minimaal eens per half jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.

### **3. Dossier**

De ondersteuningsovereenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens die de 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. Voor het verstrekken van een afschrift kan de aanbieder een vergoeding in rekening brengen aan de cliënt.
- De zorgaanbieder kan weigeren inzage te verschaffen 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.
- 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 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.

### **4. 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.

## 5. Privacy

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 ondersteuningsplan;
- als de cliënt toestemming heeft gegeven voor verstrekking van informatie.

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.

Wanneer sprake is van (een vermoeden van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling volgt de zorgaanbieder het afwegingskader van de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling', <https://www.augeo.nl/meldcode/afwegingskader>.

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 30maatschappelijke 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 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.
- 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 aan de wettelijke voorwaarden voldaan is, kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek.

## 6. Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt

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

### Verplichtingen van de aanbieder;

- 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 iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden bij de toezichthouder.

### Verplichten van de cliënt;

- 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.

## 7. Annulering / no show

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de aanbieder. Voor de gemeente Noordoostpolder geldt dat er tot 3 weken ziekte mag worden door gedeclareerd volgens het gemeentelijke WMO contract met alle zorgaanbieders.

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 lijdt 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.

"De opdrachtnemer neemt via e-mail of telefonisch contact op met de gemeente om tot afstemming te komen wanneer inwoner twee keer de gemaakte tijdsafspraken (no show) niet nakomt. De klantmanager/ gespreksvoerder neemt contact op met de inwoner. Vervolgens gaan klantmanager/gespreksvoerder, inwoner en Opdrachtnemer in gesprek, om de reden van de no show te achterhalen en tot een gezamenlijke oplossing te komen. Deze oplossing kan ook liggen in aanpassing van intensiteit d.m.v een passende beschikking waakvlamcontact".

## 8. Budget

De zorgaanbieder informeert de cliënt voorafgaand aan het eerste overleg over het ondersteuningsplan 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;
- informeert de cliënt regelmatig over het op dat moment nog beschikbare budget.
- stelt de cliënt ervan op de hoogte dat hij het budget niet volledig hoeft te benutten.
- informeert de cliënt over de eigen bijdrage regeling.

## **9. Betaling door de cliënt**

### **Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?**

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van een indicatie geleverd kan worden.

- De aanbieder brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de cliënt.
- Wij sturen voor de zorg- en dienstverlening waarvoor de cliënt zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die binnen 30 dagen moet worden betaald. Betreft het geboden maatschappelijke ondersteuning dan wordt vermeld welke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief.
- Na het verstrijken van de termijn van 30 dagen sturen wij de cliënt een betalingsherinnering en krijgt deze de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij de cliënt in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **10. 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 klachtopvangfunctionaris van de zorgaanbieder. De klachtopvangfunctionaris 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 is gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder. ([www.zorggroep-onl.nl](http://www.zorggroep-onl.nl)).