

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ONDERSTEUNING WMO

1 Inhoud overeenkomst en Ondersteuningsplan

- 1.1 Zorg@home heeft een opdracht verstrekt gekregen van de gemeente, voor het leveren van ondersteuning in het kader van de WMO, volgens de aan de cliënt toegekende maatwerkvoorziening.
- 1.2 Bij zorgverlening op basis van zorg in natura (ZIN), wordt de aard en omvang van de zorgverlening bepaald door de zorgaanspraak van de cliënt, op basis van de zorgindicatie op grond van de WMO, volgens de beschikking die de cliënt van de gemeente ontvangt.
- 1.3 Zorg@home levert haar diensten slechts indien de cliënt een geldige beschikking van de gemeente heeft. De beschikking bestaat uit het advies van de gemeente (toekenning van de Wmo-indicatie) en het hierop gebaseerde ondersteuningsplan (na goedkeuring door de gemeente). De ondersteuning kan bij uitzondering eerder worden opgestart, op verzoek van de gemeente.
- 1.4 Zorg@home verplicht zich de zorg of ondersteuning te leveren in de kwaliteit en omvang als in de beschikking is omschreven volgens de voorwaarden die de gemeente hieraan stelt en zoals in het door de gemeente goedgekeurde ondersteuningsplan met de cliënt is beschreven. In overleg met cliënt worden concrete werkafspraken gemaakt, ter invulling van het ondersteuningsplan.
- 1.5 Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij gevraagd en ongevraagd aan Zorg@home alle informatie verschaft die van belang is voor het op de juiste wijze verlenen van zorg / ondersteuning door de medewerk(st)er(s) van Zorg@home.
- 1.6 Zorg@home is gehouden bij de zorg- dienstverlening verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden, in overeenstemming met de vereisten van de gemeente en met inachtneming van de voor de betreffende zorgverlening geldende professionele standaarden en kwaliteitscriteria.
- 1.7 Op deze overeenkomst is de klachtenregeling en het privacyreglement van Zorg@home B.V. van toepassing.
- 1.8 Zorg@home draagt zorg voor de uitvoering van de zorg conform het individueel ondersteuningsplan. 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.
- 1.9 Zorg@home 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.
- 1.10 Zorg@home tracht in alle gevallen de zorg- / dienstverlening op de cliënt en zijn/haar persoonlijke omstandigheden af te stemmen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Cliënt zelf de regie voert over de invulling en uitvoering van zijn Ondersteuningsplan. Indien van toepassing is dit tevens besproken met de betrokken Mantelzorger. In het geval dat de Cliënt (en/of de betrokken Mantelzorger) hier (tijdelijk) niet toe in staat is, wordt in samenwerking met de cliënt (en/of mantelzorger) en in overleg met de Gemeente afgesproken hoe de regievoering wordt overgenomen.
- 1.11 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.
- 1.12 Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt. In ieder geval eenmaal per halfjaar, voor afloop van de beschikking, of indien nodig vaker of op verzoek van één der partijen. Op grond van de evaluatie kan het individuele ondersteuningsplan in overleg met en met instemming van de cliënt worden bijgesteld. De cliënt tekent het ondersteuningsplan en elke structurele wijziging daarin voor akkoord. Wijzigingen in de situatie of ondersteuning, die van invloed zijn op de beschikking, dienen te worden doorgegeven aan de gemeente.

2 Duur van de overeenkomst

- 2.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de toekenningsbeschikking. Wanneer na afloop van de indicatie een herindicatie nodig is, dient cliënt zelf tijdig (uiterlijk 6 weken voor afloop van de beschikking) een nieuwe toekenning aan te vragen bij de gemeente.
- 2.2 Tussentijdse opzegging door de cliënt is te allen tijde mogelijk, zonder opzegstermijn.
- 2.3 Indien de dienstverlening niet uitgevoerd hoeft te worden, dient de cliënt dit zo vroeg mogelijk, minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen. Tenzij er sprake is van overmacht (zoals een ziekenhuisopname) en de cliënt niet in de gelegenheid is om Zorg@home op de hoogte te stellen.
- 2.4 Als door nalatigheid van de cliënt (waaronder niet tijdig afzeggen) de geplande ondersteuning niet kan worden geleverd, kan Zorg@home kosten bij u in rekening brengen. Deze 'no show' kosten bedragen € 20,- per keer dat dit voorvalt. Dit moet de cliënt zelf betalen – hiervoor bestaat geen vergoeding vanuit de toegekende voorziening. Het is niet mogelijk om de geplande tijd op een ander moment in te halen, als door nalatigheid van de cliënt de ondersteuning niet kon worden geleverd.
- 2.5 Zorg@home kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzakelijk zijn.
- 2.6 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 ondersteuningsplan 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.

3 Dossier

- 3.1 De overeenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens die de Zorg@home heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de cliënt.
- 3.2 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.
- 3.3 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 redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.
- 3.4 Zorg@home 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.

4 Privacy

- 4.1 Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt Zorg@home aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, tenzij met toestemming van de cliënt.
- 4.2 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.

- 4.3 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.
- 4.4 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.
- 4.5 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.
- 4.6 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.
- 4.7 De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of op aanvraag van de gemeente, gegevens verstrekken aan de gemeente of het CAK voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een van de volgende taken:
- het bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
 - 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;
 - het uitvoeren van onderzoek na de melding van de cliënt dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
 - het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
 - het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
 - 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.
- 4.8 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 noodzakelijk zijn voor statistiek of het onderzoek.

5 Betaling en Eigen Bijdrage

- 5.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt Zorg@home in rekening bij de gemeente.
- 5.2 Voor u als cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo. Deze eigen bijdrage wordt vastgesteld en in rekening gebracht door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).
- 5.3 Indien de cliënt (naast de ondersteuning in natura) aanvullende diensten en services ontvangt die buiten de beschikking vallen, komen deze aanvullende diensten en services voor rekening van de cliënt. Aanvullende diensten en services levert Zorg@home uitsluitend als dit is vastgelegd in een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst die door de cliënt en zorgaanbieder is ondertekend. Hierbij gelden aanvullende voorwaarden, die niet van toepassing zijn als u alleen ondersteuning van Zorg@home ontvangt vanuit de Wmo via zorg in natura.

6 Weigering van de ondersteuning

- 6.1 Zorg@home is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers. Zij vraagt dan ook van haar cliënten dat zij zorg dragen voor een werksituatie waarin de medewerker van Zorg@home veilig en verantwoord zijn/haar werkzaamheden kan verrichten. Tijdens de intake

- wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele specifieke voorwaarden. Voor de start van de ondersteuning wordt een ARBO-check uitgevoerd om te beoordelen of werkmaterialen en werkomstandigheden voldoen aan de voorwaarden voor het veilig kunnen uitvoeren van de taken.
- 6.2 Zorg@home kan de zorgverlening weigeren, indien de cliënt niet bereid is voorzieningen te treffen, of niet instemt dat Zorg@home voorzieningen treft welke noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de zorgverlener te waarborgen.
 - 6.3 Zorg@home kan de zorgverlening weigeren indien een cliënt op discriminerende gronden (wet gelijke behandeling) een zorgverlener weigert of behandelt.
 - 6.4 Als de werkomstandigheden zodanig zijn dat de medewerker zijn/haar taken niet verantwoord uit kan voeren, bespreekt hij/zij dit met de cliënt. Hieronder valt tevens discriminatie van de medewerker. Indien de arbeidsomstandigheden zodanig zijn dat in alle redelijkheid van de medewerker niet verwacht kan worden dat hij/zij de zorgverlening voortzet, dan wordt de cliënt hierover schriftelijk geïnformeerd. In het uiterste geval worden, met toestemming van de directie, bepaalde taken niet uitgevoerd of wordt de zorgverlening door Zorg@home beëindigd.
 - 6.5 Zorg@home kan de zorgverlening weigeren of beëindigen, indien de cliënt niet bereid is de overeenkomst voor het leveren van de ondersteuning binnen de gestelde termijn te tekenen.

7 Verdere verantwoordelijkheden cliënt

- 7.1 U dient aanwezig te zijn als de medewerker bij u aan het werk is, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt, die schriftelijk zijn vastgelegd.
- 7.2 Het is strikt verboden dat de medewerker voor u pint bij een geldautomaat of in een winkel.
- 7.3 Het is verboden dat de medewerker een sleutel van uw woning in haar/zijn bezit heeft, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt met de vertegenwoordiger van Zorg@home die schriftelijk zijn vastgelegd.
- 7.4 Gebruik maken van vervoersmiddelen, ten behoeve van de cliënt, van de medewerker of van de cliënt is voor eigen risico. Zorg@home is hier niet aansprakelijk voor.

8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Zorg@home betracht de nodige zorgvuldigheid bij de zorgverlening. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden kan nooit helemaal worden uitgesloten dat er voorvallen plaatsvinden die schade toebrengen aan de cliënt of aan derden. Het aansprakelijk stellen van Zorg@home dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken nadat de schade is ontstaan. Na deze termijn kan Zorg@home niet meer aansprakelijk gesteld worden. Voor het melden van schade volgt u de vastgestelde schadeprocedure.
- 8.2 Als Zorg@home aansprakelijk is voor de door de cliënt geleden schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de uitkering waarvoor Zorg@home ingeval van schade bij de aansprakelijkheidsverzekeraar is verzekerd. In alle gevallen heeft de cliënt een eigen risico van € 50,- (vijftig euro) per schadegeval.
- 8.3 Schade toegebracht aan een derde, niet zijnde de cliënt, maar wel in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, wordt door Zorg@home alleen vergoed, mits zij daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden en wederom binnen het kader van de voorwaarden als hiervoor genoemd. Ook voor deze vorm van schade geldt dat Zorg@home niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade.

9 Overmacht

- 9.1 Indien Zorg@home door overmacht een tussen partijen gesloten overeenkomst niet tijdig of naar behoren kan nakomen, heeft de organisatie het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de cliënt Zorg@home kan aanspreken op een schadevergoeding.

9.2 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van Zorg@home kan worden gevraagd. Onder overmacht wordt eveneens verstaan alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale of regionale (overheid)instanties en ook besmettelijke ziekten.

10 Klachten en geschillen

- 10.1 In geval van een klacht, proberen Zorg@home en de cliënt deze altijd eerst zelf op te lossen. De cliënt uit enige onvrede eerst bij de betreffende medewerker of de leidinggevende bij Zorg@home. Hierbij biedt Zorg@home de cliënt altijd de gelegenheid om de klacht te uiten bij een andere persoon dan waarop de klacht betrekking heeft.
- 10.2 Zorg@home heeft een klachtenregeling op grond van de geldende wetgeving. Voor klachten van cliënten is Zorg@home aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Als de cliënt samen met Zorg@home geen oplossing heeft kunnen vinden voor de klacht, kan de cliënt de klacht voorleggen bij de klachtencommissie. De contactgegevens van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn te raadplegen via: <https://klachtenportaalzorg.nl/wmo>.
- 10.3 Een afschrift van het klachtenreglement kan worden ingezien via het Klachtenportaal Zorg. In het zorgdossier (logboek/zorgmap) wordt ook informatie gegeven over de wijze waarop wordt omgegaan met klachten.
- 10.4 De cliënt kan te allen tijde de klacht voorleggen aan een andere daartoe bevoegde instantie. Indien de cliënt ontevreden is over de wijze waarop een klacht door Zorg@home is afgehandeld, kan de cliënt dit aan de gemeente melden.

Begripsomschrijvingen

- **Zorgaanbieder:** rechtspersoon die op basis van een overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt aan de cliënt; **Zorg@home (B.V.)**. Waar “wij” / “ons” staat, wordt ook Zorg@home bedoeld.
- **Cliënt:** een natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten of gaat sluiten met de Zorgaanbieder, al dan niet vertegenwoordigd door diens Vertegenwoordiger, en waarvoor de Zorgaanbieder rechtstreeks wordt betaald door die gemeente. Waar “u” of “uw” wordt vermeld, wordt ook de Cliënt bedoeld.
- **Vertegenwoordiger:** persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam). Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger kunnen optreden voor een meerderjarige wilsonbekwaam ter zake Cliënt zijn de curator, de mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij deze persoon dat niet wenst.
- **Overeenkomst:** de Overeenkomst die tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken. Ook het Ondersteuningsplan is onderdeel van de Overeenkomst.
- **Ondersteuningsplan:** 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. Het ondersteuningsplan zoals de Cliënt en de Zorgaanbieder zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- **Zorgverlening / Ondersteuning:** de diensten die in het kader van de toegekende maatwerkvoorziening op basis van de Wmo worden geleverd door Zorg@home aan cliënt, waaronder Hulp bij het Huishouden en begeleiding (ook beschreven als: dienstverlening / ondersteuning / zorg). Alle taken en werkzaamheden die worden uitgevoerd ten behoeve van het behalen van de resultaten die in het ondersteuningsplan zijn vermeld.
- **WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning):** de wet op grond waarvan huishoudelijke verzorging, begeleiding en persoonlijke verzorging wordt georganiseerd en gefinancierd door de gemeente.
- **Beschikking / toekenning(sbeschikking):** het besluit van de gemeente, waarbij beoordeeld wordt of en in welke omvang een cliënt in aanmerking komt voor hulp. (Eerder werd dit vaak ‘indicatie’ genoemd.)
- **Zorg in natura (ZIN):** Zorg in natura is zorg die door de zorgaanbieder is uitgevoerd en die via de gemeente wordt betaald. De kosten worden door de gemeente rechtstreeks aan de zorgaanbieder vergoed. Een eventuele eigen bijdrage blijft voor rekening van de cliënt.
- **CAK (Centraal Administratiekantoor):** dit is het kantoor die de eigen bijdrage bepaalt en hiervoor de rekening naar de cliënt stuurt.