



## Leveringsvoorwaarden

### Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

#### Individuele Begeleiding, Hulp bij huishouding, Kortdurend verblijf en Geïndiceerde Dagbesteding en/of ontmoeting

##### 1. Ondersteuningsplan/zorgplan

- Zorgcentra Meerlanden stelt, zo spoedig mogelijk nadat u heeft laten weten ondersteuning van ons te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.
- Wij werken met individuele plannen die in overleg met u opgesteld worden. Hierin worden alle relevante afspraken inzake uw voorziening/ondersteuning vastgelegd en door u ondertekend.
- Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast. Het ondersteuningsplan wordt minimaal eens per jaar geëvalueerd met u geëvalueerd.
- Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan bespreken wij met u wat uw wensen zijn. U kunt zich hierbij laten bijstaan door een door uw gemeente aangewezen cliëntondersteuner.
- Wij bevorderen 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 plan genoemd worden. Als u echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken, respecteren wij dat.
- In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken wij met u hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens staat in het ondersteuningsplan beschreven wat de u 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 u de kosten van de ondersteuning zelf. U wordt daarover geïnformeerd.
- Indien u tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere aanbieder van zorg of van maatschappelijke ondersteuning, streven wij naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits u daarvoor toestemming geeft.
- U ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan.



## 2. Verplichtingen van Zorgcentra Meerlanden en de cliënt

Zorgcentra Meerlanden heeft de volgende verplichtingen:

- Wij nemen bij onze werkzaamheden de zorg in acht van een goede aanbieder.
- Wij verstrekken voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht en stemmen deze af op uw reële behoefte en op andere vormen van zorg of hulp die u ontvangt.
- Onze voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van uw rechten.
- Wij beschikken over een geïntegreerd en erkend kwaliteitssysteem.
- Onze medewerkers werken volgens onze meldcode huiselijk geweld.
- Wij beschikken over een regeling voor medezeggenschap voor cliënten conform de geldende wetgeving.
- Wij melden een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van deze overeenkomst heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder die vanuit de gemeente is aangewezen;

Cliënten hebben de volgende verplichtingen:

- U geeft ons naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- U onthoudt zich ten opzichte van onze medewerkers van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

## 3. Privacy

- Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt Zorgcentra Meerlanden aan anderen geen inlichtingen over u, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden dan met uw toestemming.
- Onze medewerkers 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 wij inzetten inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.
- De geheimhoudingsplicht kan met uw toestemming 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 uw gegevens gemeld worden zonder uw toestemming als u niet in staat bent toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van u, in overeenstemming met de wet.
- In het kader van melding van huiselijk geweld kunnen wij, 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 te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Wij kunnen zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens verstrekken aan de gemeente voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van:

- onderzoek na uw melding dat u behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
- Wij kunnen zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over u verstrekken aan:
  - het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van uw eigen bijdrage
  - de Sociale verzekeringsbank, voor zover noodzakelijk voor het beheer van uw persoonlijk budget en het verrichten van betalingen ten laste daarvan
  - door de gemeente aangewezen toezichthouder op de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goede uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften. De toezichthouder is bovendien bevoegd om uw dossier 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 uw toestemming inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek, zover gegevens hiervoor noodzakelijk zijn.

#### 4. Dossier

- De overeenkomst, het ondersteunings/zorgplan en de andere gegevens die Zorgcentra Meerlanden heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen uw dossier.
- U heeft recht op inzage in uw dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Het verstrekken van een afschrift gebeurt kosteloos. Voor bijkomende kopieën kunnen de administratieve, redelijke kosten aan u worden doorberekend.
- Wij kunnen uw inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan u daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.
- U bent bevoegd om ons te vragen gegevens uit uw dossier te corrigeren. Na vaststelling van de correcties voeren wij deze onverwijld uit.
- Wij bewaren uw dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van onze taak op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.
- Wij vernietigen uw dossier binnen drie maanden -maar zonder onredelijke vertraging- na een daartoe strekkend verzoek van u, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat het bewaren van het dossier van aanmerkelijk belang is voor een ander dan u alsmede voor zover het bepaald bij of krachtens de Wmo 2015 zich tegen vernietiging verzet.



## 5. Mantelzorg

- Zorgcentra Meerlanden informeert de mantelzorger(s) over zijn/haar werkzaamheden ten behoeve van u indien en voor zover u daarvoor toestemming heeft gegeven.
- Wij streven naar een goede afstemming van onze werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.
- Wij informeren de mantelzorgers over mogelijkheden om hen te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.
- Wij zijn niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en zijn niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

## 6. Klachten

- Als u niet tevreden bent over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunt u daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.
- U kunt desgewenst een beroep doen op onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.
- U kunt bij ons een klacht indienen als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van onze klachtenregeling.
- Onze klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op onze website.
- U heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 7. Annulering no show

- Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt u dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan ons.
- Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan ons aanbieder te melden, zijn wij gerechtigd de schade die wij hierdoor leiden op u te verhalen. De schade is gelijk aan het bedrag waarop wij aanspraak hadden kunnen maken als u wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.
- Wij brengen geen bedrag in rekening als u door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.



## 8. Betaling door cliënt

NB: Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit, mits in het ondersteuningsplan ook ondersteuning is opgenomen waarvoor geen indicatie bestaat

- Wij brengen de bedragen die u ons ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening.
- 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.
- U betaalt de factuur binnen 30 dagen.  
Als u de factuur niet binnen 30 dagen betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering en geven wij u de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dag van verzending van de betalingsherinnering alsnog te betalen. In de herinnering vermelden wij dat kosten zijn verschuldigd als u niet binnen de genoemde termijn betaalt en informeren wij u over de hoogte van deze kosten.
- Als na de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, zijn wij, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd u rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

## Wijziging en Einde overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen.

Wij kunnen 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:

- 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.

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.