

Leveringsvoorwaarden Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Begripsomschrijving

- Cliënt
Degene die op grond van de WMO-beschikking recht heeft op WMO-gefinancierde hulp in natura
- Wettelijk vertegenwoordiger van cliënt:
Degene die gemachtigd is om namens de cliënt op te treden als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.
- WMO
Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Wet sinds 1 januari 2007. Deze wordt uitgevoerd door de gemeente Zwolle en Hattem.
- WMO-beschikking
Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgafpraak op grond van de WMO.
- Levering uren inzet huishoudelijke hulp arrangement:
De op schrift vastgelegde afgesproken uren inzet van de zorgaanbieder Vereen aan de cliënt. De ureninzet is gebaseerd op de WMO beschikking, welke wordt afgegeven door de gemeente Zwolle/Hattem bij zorg in natura dan wel op basis van een persoonsgebonden budget.
- Leveringsovereenkomst
De overeenkomst waarbij zorgaanbieder Vereen, zich jegens cliënt, verbindt tot het leveren van huishoudelijke zorg aan cliënt. Hierin is opgenomen het overeengekomen zorgarrangement op basis van de afgegeven WMO beschikking.
- Gewenste huishoudelijke werkzaamheden
Het document waarin de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin Vereen in overeenstemming met cliënt de huishoudelijke ondersteuning verleent op basis van het zorgarrangement.

1. Totstandkoming overeenkomst

Artikel 1 - Totstandkoming overeenkomst

- De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren huishoudelijke hulp en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
- De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt.
- De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde huishoudelijke hulp;
 - 2e. een bepaling dat het op te stellen huishoudelijke plan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen. Deze beschrijving wordt als bijlage toegevoegd aan de overeenkomst.

2. Huishoudelijk plan

Artikel 2 - Totstandkoming van het huishoudelijk plan

- De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt een huishoudelijk plan op. De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het huishoudelijk plan.
- Het huishoudelijk plan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De cliënt ondertekent het huishoudelijk plan. Het ondertekende huishoudelijk plan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

Artikel 3 - Doel en inhoud van het huishoudelijk plan

- Het huishoudelijk plan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.

- In het huishoudelijk plan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke discipline de werkzaamheden uitvoert en op welke momenten of met welke regelmaat.
 - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
 - de momenten van evaluatie van het huishoudelijk plan.

Artikel 4 - Naleving van het huishoudelijk plan

- De zorgaanbieder voert de huishoudelijke werkzaamheden uit volgens de afspraken in het huishoudelijke plan.
- Als de zorgaanbieder afgesproken huishoudelijke hulp niet conform het huishoudelijk plan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken huishoudelijke werkzaamheden niet conform overzicht huishoudelijk plan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
- Het huishoudelijk plan wordt minimaal 1 keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het huishoudelijk plan, of zoveel eerder als nodig is.

3. Privacy

Artikel 5 - Bewaren van gegevens

- Als de zorgaanbieder huishoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.
- Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens

Artikel 6 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden.

- Medewerkers van Vereen hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.
- Vereen verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan wettelijke verplichting.
- Onder derden als bedoeld in lid 4 wordt niet verstaan;
 - degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - de wettelijk vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn taken.

AVG

In Nederland is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dit betekent dat ook Vereen zich bij het verwerken van uw gegevens houdt aan de regels die zijn opgesteld in het kader van de AVG ter bescherming van uw privacy. Deze regels zijn vastgelegd in ons [Privacy reglement](#). Het betreft hier bijvoorbeeld regels omtrent gegevensverwerking, rechten van betrokkenen en informatieverstrekking. Het reglement kunt u vinden op onze website (onder 'Over ons') of u kunt een kopie opvragen bij ons Servicepunt (tel. 038 200 1100 of info@vereen.nu.)

Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

4. Kwaliteit en veiligheid

Artikel 7 – Huishoudelijke hulp

- De zorgaanbieder levert huishoudelijke hulp met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
- De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:
 - hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 - handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het huishoudelijk plan.
- De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

5. Verplichtingen van de cliënt

Artikel 8 – Verplichtingen van de cliënt

- Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
- De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het huishoudelijk plan of in het kader van veiligheid.
- Zodra de cliënt huishoudelijke zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
- De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

Artikel 9 – Betaling

- De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WMO of de ZVW rechtstreeks door de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
- Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt.
- Indien de cliënt voor beperkte tijd geen hulp bij het huishouden wenst te ontvangen, dient de cliënt

dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden aan de zorgaanbieder. Bij niet- tijdige- afmelding worden bij de cliënt de kosten van de huishoudelijke hulp in rekening gebracht, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij/zij als gevolg van een overmacht situatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende hulp bij het huishouden, overeenkomstig de geldende tarieven van de gemeente Zwolle/Hattem

6. Vervolgbeschikking

Artikel 10 – Verlening beschikking

- De gemeente onderneemt actie naar de cliënt als de indicatie verloopt. De gemeente draagt er zorg voor dat de cliënt over een actuele beschikking beschikt.

7. Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 11 – Beëindiging overeenkomst

- De overeenkomst eindigt:
 - door overlijden van de cliënt;
 - bij wederzijds goedvinden;
 - na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 13;
 - van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 12 – Opzegging algemeen

- De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
- De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 13 bepaalde.

Artikel 13- Opzegging door de zorgaanbieder

- De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
 - Indien cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger heeft nagelaten zeven dagen na het gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe beschikking aan te vragen, en cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger niet binnen zeven dagen na herhaald verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe beschikking heeft aangevraagd.
 - Indien er tevens door anderen dan de zorgaanbieder huishoudelijke zorg op grond van de WMO wordt geleverd en Vereen als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de levering tot hulp bij het huishouden uit te voeren.
 - Indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van Vereen redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij nog /hulp bij het huishouden op kwalitatief verantwoorde wijze kan leveren.
 - Om overige gewichtige redenen.
 - 1^e de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - 2^e de zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - 3^e de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4^e de zorgaanbieder neemt een opzegtermijn van 2 maanden in acht.

8. Klachten

Artikel 14 – Klachtenregeling

- De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze

klachtenprocedure van Signalis (de klachtenregeling ligt ter inzage op kantoor van de zorgmanager en kan worden opgevraagd bij de kwaliteitsfunctionaris van Vereen)

- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
- Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.