

Leveringsvoorwaarden Wet Maatschappelijk ondersteuning (Wmo)

1. Voor wie zijn deze leveringsvoorwaarden bedoeld?

1.1 Deze voorwaarden gelden als u ondersteuning ontvangt van ons, Vereen, op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de leveringsvoorwaarden. De leveringsvoorwaarden geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen. Als wettelijke regels, gemeentelijke regels of individuele afspraken afwijken van deze leveringsvoorwaarden, dan gaan die voor.

2. Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de leveringsvoorwaarden?

2.1 In de leveringsvoorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij ondersteuning verlenen en, voor zover van toepassing, op uw vertegenwoordiger (dat is degene die namens u beslissingen kan nemen als u dat zelf niet meer kan). Met 'wij/ons' wordt Vereen, de aanbieder bedoeld.

3. Hoe komt de overeenkomst tot stand?

3.1 Op basis van de intake doen we u een aanbod waarin de te leveren ondersteuning en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven. De ureninzet/dagdelen is/zijn gebaseerd op de beschikbare algemene voorzieningen binnen een gemeente of op de Wmo-beschikking die specifiek voor u is afgegeven door de gemeente op grond waarvan u recht heeft op ondersteuning in natura dan wel op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) ondersteuning kunt afnemen.

3.2 De overeenkomst komt tot stand zodra u ons aanbod mondeling, schriftelijk of digitaal heeft aanvaard en wij de ondersteuning kunnen starten op basis van de voor u geldende Wmo-beschikking, algemene voorziening of pgb-afpraak. (zie hoofdstuk 8). Vereen stuurt u dan een welkomstbrief waarin onze leveringsvoorwaarden van toepassing worden verklaard.

4. Wat is een ondersteuningsplan en wat mag u hierin van ons verwachten?

4.1 Bij de start van de ondersteuning stellen we in samenspraak met u een ondersteuningsplan op, waarin we afspreken hoe we u op basis van uw Wmo-beschikking of de beschikbare algemene voorzieningen zo goed mogelijk kunnen helpen. We sluiten zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

4.2 Bij de ondersteuning die wij bieden, houden we ons aan professionele standaarden, wetten en richtlijnen. De ondersteuning die wij geven is beperkt tot de ondersteuning zoals beschreven in de Wmo-beschikking die u heeft of tot de beschikbare algemene voorziening. Als u aanvullende ondersteuning wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Wij onderzoeken dan samen met u of de extra ondersteuning past binnen uw bestaande Wmo-beschikking of de beschikbare algemene voorziening past, of dat een wijziging of herbeoordeling door de

gemeente nodig is (aanvraag aangepaste WMO-beschikking). Als dat niet zo is, kijken wij of wij de extra ondersteuning kunnen bieden op particuliere basis en tegen betaling door uzelf.

Hoe komt het ondersteuningsplan tot stand?

- 4.3 Wij stellen in samenspraak met u een ondersteuningsplan op. Deze gaat in zodra u hiermee instemt en het plan ondertekent. In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
- de concrete werkafspraken m.b.t. de ondersteuning die u ontvangt en op welke dagen en tijdstippen dit zal zijn.
 - de betrokkenheid van u en uw netwerk bij de invulling en uitvoering van de ondersteuning
 - wie van ons voor u het vaste aanspreekpunt is;
 - de momenten waarop we het ondersteuningsplan evalueren.
- 4.4 Het ondersteuningsplan wordt minimaal 1 keer per jaar met u geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Bij verandering in de situatie kan er vaker geëvalueerd worden.

Wat als het ons niet lukt om de afspraken van ondersteuningsplan na te komen?

- 4.5 Als wij de afspraken van het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen, laten we u dit zo snel mogelijk weten en gaan we hierover met u in gesprek.
- 4.6 Mocht het ons onverhoopt niet lukken een bezoektmoment na te komen vanwege bijzondere omstandigheden, dan gaan we met u in overleg voor een passend alternatief.

5. Op welk manier zorgen we voor een goede kwaliteit van de ondersteuning?

- 5.1 Wij zorgen ervoor dat de ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt, afgestemd is op de reële behoefte van u en andere hulp die u ontvangt en met respect voor en inachtneming van uw rechten worden verstrekt.
- 5.2 Wij registreren calamiteiten, incidenten en geweldsincidenten. Een calamiteit is een onverwachte gebeurtenis met ernstige gevolgen voor u of anderen. Bij calamiteiten informeren wij u direct en melden we dit bij de gemeentelijke toezichthouders. Ook geweldsincidenten melden we bij de gemeentelijke toezichthouders. Bij een incident met merkbare gevolgen voor u informeren wij u zo snel mogelijk.

6. Welke verplichtingen heeft u?

- U gedraagt zich zodanig dat wij en onze medewerkers de overeenkomst zorgvuldig, veilig en in overeenstemming met wet- en regelgeving kunnen uitvoeren.

- U legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de ons met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- U geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. In dit verband verstrekt u ons in ieder geval de Wmo-beschikking van de gemeente en contactgegevens van uzelf en, indien van toepassing, een contactpersoon
- U stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de ondersteuning te leveren zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan 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. Als u een locatie van ons bezoekt, dan houdt u zich aan de geldende huisregels.
- 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 gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.
- Als u ondersteuning ontvangt van een andere (zorg)aanbieder, informeert u de zorgaanbieder daarover.
- U draagt zorg voor veilige en hygiënische arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers als de ondersteuning bij u thuis wordt verleend. Dit betekent onder meer: een schone en veilige werkplek, niet roken tijdens de ondersteuning, en beschikbaarheid van benodigde hulpmiddelen.
- U zorgt ervoor dat u een geldige particuliere aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering) heeft. Voor schade waarvoor u op grond van de wet aansprakelijk bent, blijft u zelf verantwoordelijk.
- U informeert ons over wijzigingen die van invloed zijn op de ondersteuning, zoals wijzigingen in uw gezondheidstoestand, woonsituatie, of als andere (zorg)aanbieder bij u betrokken raken.

7. Hoe gaan we om met uw dossier?

7.1 Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een dossier bij in verband met het verlenen van goede ondersteuning aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het beheer, de juistheid

en de beveiliging van het dossier. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de ondersteuning, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, voor zover noodzakelijke relevante medische gegevens en de voortgang van de ondersteuning. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.

- Het dossier blijft door ons beheerd. Wel heeft u recht op inzage in of afschrift van een kopie van het dossier. Op uw verzoek verstrekken wij daarom inzage en een (digitaal) afschrift. Dit doen wij niet als dat noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander of als de wet dit niet toestaat.
- Wij bewaren uw dossier en de daarin opgenomen gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor goede ondersteuning, wettelijke verplichtingen, verantwoording, afhandeling van klachten en geschillen en andere toepasselijke bewaartermijnen. Voor zover voor bepaalde gegevens een specifieke wettelijke bewaartermijn geldt, houden wij die termijn aan. Voor gegevens uit het dossier geldt een bewaartermijn van minimaal vijftien jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier. Na de bewaartermijn wordt het dossier vernietigd.
- Zolang u ondersteuning van ons ontvangt, kunnen wij niet zonder een dossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren, aanvullen, beperken of, voor zover de wet dat toestaat, vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het dossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het dossier of delen daarvan voor zover wij daartoe wettelijk gehouden of bevoegd zijn. Wij vernietigen het dossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het dossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.
- Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het dossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of digitaal weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in hoofdstuk 12.
- Wanneer u bij ons vertrekt en naar een andere aanbieder gaat, dragen wij (met uw toestemming) uw dossier over aan de nieuwe aanbieder. Als daarvoor uw toestemming nodig is, vragen wij die vooraf aan u. Bij opzegging door ons krijgt

u desgevraagd een kopie van het dossier mee.

8. Hoe gaan we om met uw gegevens?

- 8.1 In Nederland is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dit betekent dat wij ons bij het verwerken van uw gegevens houden aan de regels die zijn opgesteld in het kader van de AVG ter bescherming van uw privacy. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld als dat nodig is voor uw ondersteuning of als de wet dat vereist. Wij houden ons aan de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot 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.)
- 8.2 Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt in het kader van voorlichting over onze organisatie. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.
- 8.3 Wij kunnen zonder uw toestemming gegevens uitwisselen met:
- degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
 - uw vertegenwoordiger indien u wilschikkend bent, en deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
 - de gemeente, het CAK, de SVB en gemeentelijke toezichthouders voor het uitvoeren van hun wettelijke taken (zoals het vaststellen van de eigen bijdrage).
- 8.4 Voor uitwisseling van gegevens met andere aanbieders die bij de ondersteuning betrokken zijn, vragen wij uw toestemming, tenzij een wettelijke grondslag bestaat die dit zonder toestemming toestaat. Dit doen wij om de zorg goed af te stemmen.
- 8.5 Als u een klacht heeft over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, kunt u dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Wat zijn de betalingsvoorwaarden?

- 9.1 U moet voor onze ondersteuning betalen als deze niet op grond van de Wmo-beschikking of op grond van een algemene voorziening rechtstreeks door de gemeente worden betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.
- 9.2 Wij sturen u voor de ondersteuning waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.

9.3 Als u voor beperkte tijd geen ondersteuning wenst te ontvangen, vertelt u ons dit uiterlijk 24 uur van tevoren. Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij de kosten verbonden aan de gemiste afspraak bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat sprake was van overmacht (bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis). Wij beoordelen of er sprake is van overmacht. Het bedrag dat door ons in rekening wordt gebracht omvat de kosten van de betreffende ondersteuning, overeenkomstig de geldende tarieven van de gemeente.

10. Wat gebeurt er als ondersteuning niet onder de Wmo valt?

10.1 In principe valt de ondersteuning die wij aan u verlenen onder de Wmo-beschikking of onder de beschikbare algemene voorziening. Als dat niet zo is spreken wij dat duidelijk vooraf met u af en komen de kosten van deze ondersteuning voor uw eigen rekening. De afspraken in dit hoofdstuk zijn alleen van toepassing als u ondersteuning ontvangt die voor eigen rekening is.

10.2 Wij sturen u voor kosten die voor eigen rekening zijn maandelijks een factuur. Op de factuur staat duidelijk aangegeven: onze naam en contactgegevens, uw naam, de periode, een specificatie van de geleverde ondersteuning (datum, soort ondersteuning, aantal uren/dagdelen), het tarief en het totaalbedrag.

10.3 U betaalt de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum. Als u niet op tijd betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering. U heeft dan nog 14 dagen om te betalen. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, zijn wij gerechtigd wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de oorspronkelijke vervaldatum.

10.4 Als u na de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, kunnen wij de vordering uit handen geven aan een incassobureau. De buitengerechtelijke incassokosten zijn dan voor uw rekening, volgens de wettelijke staffel.

11. Wat gebeurt er als mijn Wmo-indicatie verloopt?

11.1 Als er geen algemene voorziening beschikbaar is, heeft U een Wmo-indicatie nodig voor het ontvangen van ondersteuning van ons. Als de Wmo-indicatie is verlopen, dan vervalt het recht op ondersteuning. U bent in beginsel zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van verlenging of herbeoordeling, tenzij wij daarover andere afspraken met u hebben gemaakt.

11.2 Als uw Wmo-indicatie verloopt en er binnen [8] weken geen nieuwe Wmo-indicatie is, eindigt onze overeenkomst van rechtswege, tenzij er concreet zicht is op een nieuwe Wmo-indicatie.

12. Wat als ik niet tevreden ben over de zorg?

12.1 Bespreek uw klacht eerst met ons. Als we er samen niet uitkomen, dan kunt u een klacht indienen. Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website [Klachtenregeling | Vereen](#). Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van

ons op papier krijgen.

12.2 Heeft uw klacht betrekking op een besluit van de gemeente over uw Wmo-aanvraag, indicatie, voorziening of bijdrage, dan gelden daarvoor de bezwaar- en klachtmogelijkheden van de gemeente.

13. Wanneer eindigt de overeenkomst?

13.1 De overeenkomst eindigt automatisch:

- a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde in dit hoofdstuk onder vraag a;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons met inachtneming van het bepaalde in dit hoofdstuk onder vraag b;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het dossier aan een andere (zorg)aanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f. als de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de ondersteuning aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de ondersteuning te betalen;
- g. als u ondersteuning ontvangt op grond van een Wmo-indicatie en er geen geldige indicatie of andere financieringsgrondslag meer is en geen concreet zicht bestaat op voortzetting;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden.

a. Wanneer kunt u de overeenkomst opzeggen?

13.2 U kunt de overeenkomst elk moment opzeggen met een e-mail of brief naar uw contactpersoon bij ons met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Wij kunnen in bijzondere gevallen besluiten om een kortere opzegtermijn te hanteren.

b. Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

13.3 Wij kunnen de overeenkomst opzeggen met een email of brief aan u en met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden als:

- a. wij de ondersteuning die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in ondersteuningsvraag dat wij geen goede ondersteuning meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- b. u of uw vertegenwoordiger de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt en dit blijft doen na een schriftelijke waarschuwing;

- c. u of uw wettelijk vertegenwoordiger heeft nagelaten zeven dagen na het gemotiveerd verzoek van ons een nieuwe beschikking aan te vragen, en u of uw wettelijk vertegenwoordiger niet binnen zeven dagen na herhaald verzoek van ons een nieuwe beschikking heeft aangevraagd;
- d. er ook door anderen dan ons ondersteuning op grond van de WMO wordt geleverd en wij als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat zijn de levering tot ondersteuning uit te voeren;
- e. u of uw naasten zich zodanig gedragen dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij agressie of geweld tegenover onze medewerkers, of een onveilige werksituatie;
- f. er overige gewichtige redenen zijn, die wij met u hebben besproken.

13.4 Voordat wij de overeenkomst opzeggen, onderzoeken wij, behalve in spoedeisende of onveilige situaties, of voortzetting, aanpassing of overdracht van de ondersteuning mogelijk is. Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder 12b, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief. U krijgt desgevraagd een kopie mee van het dossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een (zorg)aanbieder die de ondersteuning overneemt, tenzij een wettelijke grondslag bestaat die overdracht zonder toestemming toestaat.

14. Wat als er schade ontstaat?

- 14.1 Wij zijn aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van een fout of nalatigheid van onze medewerkers bij de uitvoering van de ondersteuning.
- 14.2 Voordat u aanspraak maakt op schadevergoeding, moet u ons in de gelegenheid stellen om de fout te herstellen. U meldt de schade zo snel mogelijk schriftelijk bij ons (zie ook uw verplichting in hoofdstuk 8).
- 14.3 Onze aansprakelijkheid is beperkt tot:
- a. het bedrag dat in het betreffende geval door onze aansprakelijkheidsverzekering wordt uitkeert, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico;
 - b. maximaal het bedrag van de waarde van de ondersteuning over de laatste drie maanden, als de verzekering niet tot uitkering overgaat.
- 14.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor:
- a. schade door overmacht;
 - b. schade die het gevolg is van uw eigen handelen of nalaten;
 - c. indirecte schade, zoals gevolgschade.
- 14.5 Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke eigendommen. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van waardevolle spullen.
- 14.6 De voorgaande artikelleden zijn mede van toepassing op door ons ingeschakelde derden.
- 14.7 De beperkingen van artikel 14.3 en 14.5 gelden niet als de sprake is van opzet of grove schuld van onze kant of voor zover dwingendrechtelijke bepalingen een

beperking van aansprakelijkheid uitsluiten.

- 14.8 U bent aansprakelijk voor alle schade die u veroorzaakt en die op grond van de wet voor uw rekening en risico komt en dient hiervoor een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

15. Wanneer kunnen deze leveringsvoorwaarden worden gewijzigd?

- 15.1 Deze algemene voorwaarden kunnen eenzijdig door Vereen worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking 30 dagen nadat wij de aangepaste algemene voorwaarden schriftelijk of digitaal met u hebben gedeeld. Binnen deze termijn van 30 dagen heeft u het recht om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Als u niet opzegt, gaan wij ervan uit dat u akkoord bent met de wijziging. Als een wijziging rechtstreeks voortvloeit uit dwingende wet- of regelgeving of gemeentelijke voorschriften, geldt die wijziging vanaf het moment waarop wij die moeten toepassen.