

ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERSTEUNING Wmo/Jeugdwet

Definities

Hulpverlener: rechtspersoon die op basis van een Overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt

Hulpvrager: natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten met de Hulpverlener en waarvoor de Hulpverlener rechtstreeks wordt betaald door die gemeente

Overeenkomst: de Overeenkomst die tussen de Hulpverlener en de Hulpvrager is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken

Artikel 1

Duur en einde Overeenkomst

- 1.1 De Overeenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de Hulpvrager;
 - c. het overlijden van de Hulpvrager;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Hulpvrager gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
 - g. surseance of faillissement van de Hulpverlener.
- 1.2 De Hulpverlener kan de Overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. In het contract met de Gemeente zijn afspraken vastgelegd over de aard van de zwaarwegende redenen en over de vereiste inspanning van de Hulpverlener. De Hulpverlener informeert de Hulpvrager over deze afspraken, die per Gemeente kunnen verschillen. Onder zwaarwegende redenen wordt in ieder geval door Daelzicht verstaandat:
 - a. de Hulpvrager zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft, waaronder de betalingsverplichting als de ondersteuning niet wordt verleend op basis van betaling aan de Hulpverlener door de gemeente maar door de Hulpvrager zelf;
 - b. de Hulpvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, waaronder langdurig afwezigheid;
 - c. de Hulpvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de Hulpvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Hulpvragers van

- de Hulpverlener, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
- d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen en de Hulpverlener en de Hulpvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
 - e. op het moment dat de Hulpverlener geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de Hulpvrager deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
 - f. op het moment dat de Hulpverlener geen vergoeding meer ontvangt van de Hulpvrager voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de Hulpvrager deze zelf betaalt;
 - g. de Hulpvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Hulpverlener en de Hulpvrager en de Hulpverlener geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
 - h. in geval van surseance of faillissement van de Hulpverlener;
 - i. de Hulpvrager ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na verloop van die termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen, waaronder zijn betalingsverplichtingen voor overeengekomen aanvullende diensten;
 - j. indien Hulpvrager verhuist naar een adres waar van de Hulpverlener in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.
- 1.3 In de gevallen genoemd in 1.2 kan opzegging door de Hulpverlener tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Hulpvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 1.2 sub e, f en h genoemde gevallen.
- 1.4 De Hulpvrager kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 1.5 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 2

Inhoud ondersteuning en ondersteuningsplan

- 2.1 De Hulpverlener maakt na aanvang van de ondersteuning in overleg met de Hulpvrager een ondersteuningsplan, tenzij de gemeente al een ondersteuningsplan heeft gemaakt.
- 2.2 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan door Daelzicht worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de Hulpvrager woont en de afspraken van de Hulpverlener met die gemeente.

- 2.3 In het ondersteuningsplan van Daelzicht liggen de afspraken tussen de Hulpvrager en de Hulpverlenervast over de:
 - a. behoeften van de Hulpvrager;
 - b. doelen van de ondersteuning;
 - c. inzet van de Hulpverlener;
 - d. eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
 - e. wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten; en
 - f. evaluatiemomenten.
- 2.4 Het ondersteuningsplan van Daelzicht zoals de Hulpvrager en de Hulpverlener zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 2.5 De Hulpvrager kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke ondersteuning die de gemeente biedt.
- 2.6 De Hulpvrager verklaart, voor zover dat nog niet is gebeurd, het ondersteuningsplan te zullen ondertekenen.
- 2.7 Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de Hulpvrager aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt. De Hulpvrager zal de uitkomsten van de evaluatie in de vorm van een aangepast ondersteuningsplan voor akkoord ondertekenen als daarover overeenstemming is bereikt.
- 2.8 De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in de Overeenkomst waarvan het ondersteuningsplan onderdeel is en in de Algemene Voorwaarden. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan de Hulpverlener na overleg met de Hulpvrager wijzigen indien de Hulpverlener dit redelijkerwijs nodig acht.
- 2.9 De Hulpvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door de Hulpverlener ter beschikking worden gesteld.
- 2.10 De Hulpverlener en de Hulpvrager zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de ondersteuning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 - a. de Hulpvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Hulpverlener;
 - b. de Hulpverlener geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen.

Artikel 3

Kwaliteit ondersteuning

- 3.1 De Hulpverlener draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 3.2 De ondersteuning wordt in elk geval:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en gericht op de hulpvrager verstrekt,
 - afgestemd op de reële behoefte van de Hulpvrager en op andere vormen van zorg of hulp die de Hulpvrager ontvangt,
 - verstrekt in overeenstemming met de op de door de Hulpverlener ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en
 - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Hulpvrager.
- 3.3 De Hulpverlener onderzoekt periodiek de tevredenheid van Hulpvragers.

Artikel 4

Informatie

- 4.1 De Hulpverlener geeft de Hulpvrager de informatie over de ondersteuning waarover de Hulpvrager redelijkerwijze dient te beschikken.
- 4.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de Hulpvrager en bij de ondersteuning die de Hulpvrager krijgt op grond van de Overeenkomst.
- 4.3 De Hulpverlener geeft de informatie alleen niet indien die informatieverstrekking zou leiden tot ernstig nadeel voor de Hulpvrager. Indien het belang van de Hulpvrager dit vereist geeft de Hulpverlener de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de Hulpvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de Hulpvrager betrokkene.
- 4.4 Als de Hulpvrager geen informatie wil ontvangen, respecteert de Hulpverlener dit, behalve indien het belang dat de Hulpvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 4.5 Bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt de Hulpverlener informatie over de wijze waarop de medezeggenschap is ingericht, de klachtenregeling en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede over de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de Hulpverlener.
- 4.6 De Hulpvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Hulpverlener in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking te stellen.
- 4.7 Hulpvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 4.8 De Hulpvrager is verplicht de Hulpverlener meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

Artikel 5

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 5.1 De Hulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de Hulpvrager. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.
- 5.2 Het dossier is eigendom van de Hulpverlener.
- 5.3 De Hulpverlener draagt zorg dat aan anderen dan de Hulpvrager geen inlichtingen over de Hulpvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de Hulpvrager, met uitzondering van:
- a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
 - b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame Hulpvrager voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
 - c. het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het CBS (in opdracht van het ministerie van VWS), uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente.
- 5.4 Door de ondertekening van de Overeenkomst geeft de Hulpvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door de Hulpverlener met betrekking tot de Hulpvrager ten behoeve van functies zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 5.5 Persoonsgegevens van de Hulpvrager worden verder verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 5.6 Het dossier wordt minimaal 15 jaar bewaard, te rekenen vanaf het tijdstip dat de ondersteuning is beëindigd. Indien dit nodig is voor zorgvuldige hulpverlening, kan het dossier langer worden bewaard.

Artikel 6

Aansprakelijkheid

- 6.1 De Hulpvrager is gehouden de Hulpverlener in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door de Hulpverlener in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 6.2 De aansprakelijkheid van de Hulpverlener is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de Hulpverlener gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
- a. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is;

- b. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 6.3 Het bepaalde in artikel 6.2 is mede van toepassing op door de Hulpverlener ingeschakelde derden.
- 6.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 6.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de Hulpverlener.
- 6.5 De Hulpvrager is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid te sluiten.

Artikel 7

Aanvullende diensten en services

Aanvullende diensten en services kunnen niet zijn diensten van de Hulpverlener die onder enige andere (wettelijke) aanspraak vallen en die de Hulpvrager uit dien hoofde van de Hulpverlener verkrijgt.

Artikel 8

Betaling

- 8.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt de Hulpverlener in rekening bij de gemeente. De Hulpvrager kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo/Jeugdwet. De Hulpverlener int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.
- 8.2 De kosten van ondersteuning zijn voor eigen rekening van de Hulpvrager met particuliere financiering. De in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning moet door de Hulpvrager worden betaald conform de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst. Voor zover op de overeengekomen ondersteuning wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt de prijs bepaald overeenkomstig die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 8.3 De prijzen van de overeengekomen ondersteuning en de overeengekomen aanvullende diensten en services worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing de wettelijke tarieven. Aanpassing van de prijzen wordt de Hulpvrager schriftelijk meegedeeld. De Hulpvrager kan bij aanpassing van de prijzen de Overeenkomst opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de Hulpvrager de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.
- 8.4 Indien de Hulpvrager die ondersteuning in natura ontvangt, aanvullende diensten en services krijgt die buiten de beschikking vallen, komen deze aanvullende diensten en services voor rekening van de Hulpvrager. Aanvullende diensten en services levert de Hulpverlener uitsluitend als die in de Overeenkomst zijn opgenomen of zijn vastgelegd in een aanvullende

- schriftelijke overeenkomst die door de Hulpvrager en de Hulpverlener is ondertekend.
- 8.5 De kosten van overeengekomen aanvullende diensten en services en de kosten van ondersteuning die de Hulpvrager zelf betaalt, brengt de Hulpverlener binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende diensten en/of ondersteuning zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de Hulpvrager in rekening.
 - 8.6 De in artikel 8.5 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van de Hulpverlener, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, de (uur)prijs en het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen of de stuksprijs indien een vast bedrag per maand is overeengekomen.
 - 8.7 Betaling door de Hulpvrager dient te geschieden binnen de termijn van 30 dagen, na dagtekening van de factuur.
 - 8.8 Indien de factuur niet is voldaan binnen de termijn van 30 dagen, dan stuurt de Hulpverlener de Hulpvrager een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen van in ieder geval 14 dagen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de Hulpvrager automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag en incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan de Hulpverlener.
 - 8.9 De Hulpverlener is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 9

Kredietwaardigheid en incasso

Ten aanzien van aanvullende diensten en services en ondersteuning die door de Hulpvrager wordt betaald, kan de Hulpverlener indien de kredietwaardigheid van de Hulpvrager daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, nadere zekerheden verlangen, zoals automatische incasso, vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 10

Arbeidsomstandigheden

In het geval de Hulpverlener ondersteuning verleent in de privéwoning van de Hulpvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de Overeenkomst, verplicht de Hulpvrager zich aan deze eisen en voorwaarden te houden. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Artikel 11

(Intellectuele) eigendomsrechten

11.1 Met betrekking tot de door of namens de Hulpverlener uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de Hulpverlener. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de Hulpvrager aan de Hulpverlener zijn overhandigd, blijven eigendom van de Hulpvrager.

- 11.2 De Hulpvrager verbindt zich de door of namens de Hulpverlener uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de Hulpverlener, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook de Hulpverlener of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 11.3 Indien de Hulpvrager binnen de instelling van de Hulpverlener en/of met gebruikmaking van de middelen van de Hulpverlener een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de Hulpverlener. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal de Hulpvrager dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

Artikel 12

Annulering

- 12.1 In het contract met de Gemeente worden afspraken gemaakt over annulering van dienstverlening door overmacht.

Artikel 13

Wijzigingen

- 13.1 De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 4.5 kunnen door de Hulpverlener worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen in werking na de dag waarop ze aan de Hulpvrager dan wel diens vertegenwoordiger of belangenbehartiger zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
