

Algemene voorwaarden Wmo en pgb

Toepassingsgebied

Deze voorwaarden gelden voor de ondersteuning en begeleiding vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de zorgverlening vanuit het persoonsgebonden budget (pgb).

Ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan is het plan dat bij aanvang van de ondersteuning in overleg met u wordt opgesteld. In het ondersteuningsplan worden de afspraken over de uitvoering van de ondersteuning vastgelegd. De ondersteuning die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft. Als u aanvullende ondersteuning wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling. Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder. Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.

Zorgdossier

In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorgverlening. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier. Het dossier is eigendom van de zorgorganisatie. De aanbieder is verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgt ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt. Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.

Persoonsgegevens en privacy

De zorgverleners hebben een geheimhoudingsplicht. De cliënt mag verwachten dat zij zorgvuldig omgaan met de informatie die u met hen deelt.

De cliënt geeft de aanbieder naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

De aanbieder neemt de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in acht.

Annulering/no show

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de aanbieder. Indien dat niet gebeurt, is de aanbieder gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop de aanbieder aanspraak had kunnen maken als de cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.

Betaling door de cliënt

De aanbieder brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de cliënt. Het gaat daarbij om

ondersteuning die met de cliënt is afgesproken, maar waarvoor geen indicatie bestaat (aanvullende ondersteuning of diensten).

Klachten

Cliënten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunnen daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende. Cliënten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen. Cliënten kunnen een klacht indienen bij de zorgaanbieder als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De klachtenregeling is gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder: www.rstzorg.nl

Veiligheid

De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners.

De aanbieder is op basis van wetgeving verplicht zorg te dragen voor goede arbeidsomstandigheden van haar medewerkers. De zorgverleners zijn bij u thuis aan het werk. Dat betekent dat wij uw medewerking vragen om de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers in lijn met de wetgeving te laten zijn. Wij hanteren in dit kader de arbocheck, waarin onderwerpen als werkmaterialen, veiligheid en hygiëne zijn opgenomen.

Aanwezigheid

De cliënt dient aanwezig te zijn wanneer de zorgverlener de werkzaamheden uitvoert.

Wijziging en einde overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen. De zorgaanbieder kan 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 van 1 maand in acht. Ook de aanbieder neemt bij opzegging een termijn van 1 maand in acht.