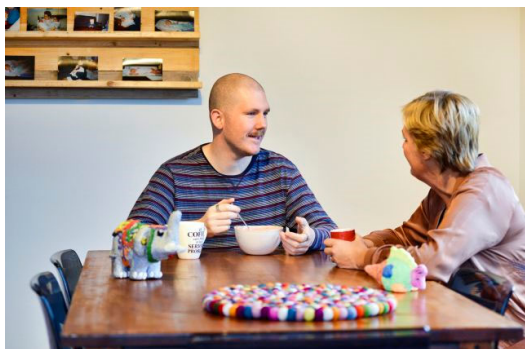




's Heeren Loo



Algemene- en Bijzondere Voorwaarden
Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
's Heeren Loo Zeeland

Auteur
Datum
Versie

Bestuursondersteuning
26 maart 2021
1

Voor u uitgelicht: Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wmo - Zeeland



's Heeren Loo

Het noodzakelijke kwaad van voorwaarden: een helpende hand

Voorwaarden: iedereen weet wel dat ze belangrijk zijn en dat ze eigenlijk gelezen zouden moeten worden, maar wie doet dit nu werkelijk? De lengte van de voorwaarden en het juridische taalgebruik dat gehanteerd wordt maken dat voorwaarden een harde noot zijn om te kraken. Daarom hebben wij alvast wat werk voor u gedaan. In dit document, 'Voor u uitgelicht', hebben wij de belangrijkste informatie uit de Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wmo voor u eruit gehaald en deze in begrijpelijke taal uitgelegd.

Onderdeel van de Overeenkomst Wmo

De Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wmo horen bij de Overeenkomst Wmo. De Overeenkomst Wmo is van kracht zodra deze is ondertekend door u en 's Heeren Loo, en de ondertekende versie is ontvangen door 's Heeren Loo.

De uitgelichte informatie omvat de volgende onderwerpen:¹

1. Afspraken over de werkzaamheden en de levering van diensten
2. Verplichtingen van 's Heeren Loo
3. Verplichtingen rondom (wettelijke) vertegenwoordiging
4. Verplichtingen van cliënten
5. Respectvol met elkaar omgaan
6. Privacy en regels rondom aanleveren informatie door cliënten
7. Privacy en regels rondom aanleveren informatie door 's Heeren Loo
8. Afspraken rondom het (ondersteunings)plan
9. Annuleren
10. Aansprakelijkheid en verzekeringen
11. Beëindiging Overeenkomst Wmo
12. Opzeggen van de Overeenkomst Wmo door de cliënt
13. Opzeggen van de Overeenkomst Wmo door 's Heeren Loo
14. Interne verhuizing
15. Klachten en geschillen

De volgorde waarin deze ontwerpen ter sprake komen volgt de volgorde die in de voorwaarden gehanteerd wordt. Weet u niet wat een bepaald begrip betekent? Voor uitleg van begrippen kunt u de begrippenlijst raadplegen. Komt u er nog niet uit? Dan helpt uw contactpersoon van 's Heeren Loo u graag verder.

¹ Deze onderwerpen zijn terug te vinden in artikel 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 13, 14, 16, 18 en 25 van de Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wmo .



's Heeren Loo

Een woordje vooraf

De Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wmo zijn van toepassing op alle afspraken die gemaakt zijn tussen u en 's Heeren Loo, tenzij er specifiek andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Doordat er bij 's Heeren Loo veel verschillende voorwaarden en reglementen worden gebruikt, kan het zijn dat er soms iets botst. In dat geval wordt de volgende rangschikking gehanteerd:

1. De Overeenkomst Wmo
2. De Algemene en Bijzondere Voorwaarden Wmo
3. De Huurovereenkomst Woonruimte
4. De Huurvoorwaarden

Bijzondere voorwaarden gaan voor Algemene voorwaarden.

Voor de Overeenkomst Wmo zijn de volgende zaken goed om te weten:

- Cliënt heeft een geldige beschikking van de gemeente nodig voordat hij recht heeft op diensten in natura of diensten kunt inkopen met een PGB.
- Als de dienstverlening eerder is gestart dan dat de overeenkomst is getekend, dan geldt die startdatum als aanvangsdatum voor de Overeenkomst Wmo.
- Als cliënt woonruimte huurt bij 's Heeren Loo, horen huur en het leveren van diensten bij elkaar. Dat betekent dat de huurovereenkomst eindigt als de overeenkomst Wmo eindigt.
- In deze overeenkomst staat welke diensten 's Heeren Loo levert. Het is mogelijk om extra diensten te vragen. De vorm en omvang hiervan hangen af van de beschikking die cliënt ontvangen heeft, de mogelijkheden van 's Heeren Loo, de afspraken met cliënt in zijn (ondersteunings)plan en zijn specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden.
- De Overeenkomst Wmo is geen behandelovereenkomst in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). De Wgbo is hierop dan ook niet van toepassing.



1. Afspraken over de werkzaamheden en de levering van diensten

- De organisatie en uitvoering van de dienstverlening is in overeenstemming met de Wmo , de gemeentelijke Verordening Wmo, maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen, en de kwaliteitseisen, protocollen en gedragsregels van 's Heeren Loo. Dat geldt niet als in deze voorwaarden of in de Overeenkomst Wmo uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.
- 's Heeren Loo bepaalt welke medewerkers worden ingezet bij de levering van diensten. 's Heeren Loo streeft er naar zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) in te zetten. In bepaalde gevallen kunnen verschillende medewerkers (delen van) diensten uitvoeren. Indien nodig mag 's Heeren Loo ook derden inzetten. Belangrijk is dat de diensten worden geleverd conform de gesloten overeenkomst.

2. Verplichtingen van 's Heeren Loo

- 's Heeren Loo werkt zo goed mogelijk mee om de Overeenkomst Wmo uit te voeren.
- (Medewerkers van) 's Heeren Loo handelen in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaarden, waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep, kwaliteit en wetenschap.

3. Verplichtingen rondom (wettelijke) vertegenwoordiging

- Een (wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht zijn werk goed te doen. Een bewindvoerder verdedigt de financiële belangen van cliënt. Een mentor treedt op als (wettelijk) vertegenwoordiger op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een curator behartigt de belangen van cliënt rondom zorg en financiën.
- Als de plicht van goed hulpverlener in het geding is, mag 's Heeren Loo weigeren om verplichtingen naar een (wettelijk) vertegenwoordiger na te komen.

4. Verplichtingen van cliënten

- De cliënt die diensten in natura ontvangt of met een persoonsgebonden budget (PGB) diensten inkoop, dient te beschikken over een geldige beschikking en deze aan 's Heeren Loo te tonen.
- Als er een belangrijke verandering is in persoonlijke omstandigheden of gezondheid moet cliënt dat zo spoedig mogelijk melden bij zijn contactpersoon bij 's Heeren Loo.
- De cliënt is verplicht om het (medewerkers van) 's Heeren Loo mogelijk te maken de afgesproken diensten zorgvuldig en verantwoord te leveren.
- De cliënt mag geen belangrijke zaken overdragen aan een medewerker.



's Heeren Loo

5. Respectvol met elkaar omgaan

's Heeren Loo heeft een gedragscode voor haar medewerkers. Daarin staan regels over hoe medewerkers en cliënten met elkaar omgaan. Zowel medewerkers van 's Heeren Loo, cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers dienen elkaar over en weer met respect te behandelen. Als de cliënt een medewerker of een andere cliënt niet respectvol behandelt, dan kan 's Heeren Loo de Overeenkomst Wmo opzeggen. Dat kan ook als er sprake is van (seksuele) intimidatie, verbaal of fysiek geweld, excessief alcohol-, drugs- en/of tabakgebruik, ernstige nalatigheid of discriminatie van een medewerker of een andere cliënt.

(De medewerkers van) 's Heeren Loo, cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers letten er op dat zij andere personen niet beschadigen door het gebruik van (sociale) media. Medewerkers van 's Heeren Loo, cliënten en vertegenwoordigers mogen geen beeldopnames van elkaar maken zonder voorafgaande toestemming. Cliënten moeten voorafgaande en specifieke toestemming geven voor het publiceren van (audio)visueel materiaal van hen.

6. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor Cliënten

Cliënt geeft medewerkers geen toegang tot zijn eigen bankrekening en/of creditcard, ook niet door een medewerker te vragen geld op te nemen met pinnen of geld over te maken van en naar de rekening van de cliënt via Internetbankieren.

7. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor 's Heeren Loo

's Heeren Loo voldoet aan de wettelijke verplichtingen rondom het aanleveren van gegevens. Bij de verwerking van persoonsgegevens handelt 's Heeren Loo volgens de Wmo en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 's Heeren Loo heeft een Privacystatement opgesteld waarin de rechten en plichten zijn beschreven van zowel 's Heeren Loo als cliënten.

's Heeren Loo verstrekt alleen bij het bieden van een maatwerkvoorziening persoonsgegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken aan gemeente, het Centraal Administratiekantoor (CAK), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) of toezichthoudende ambtenaren. Dat gebeurt alleen als dit noodzakelijk is voor bepaalde doeleinden. Het aanleveren van cliëntgegevens aan de gemeente ten behoeve van maatschappelijke ondersteuning mag alleen na expliciete toestemming van cliënt.

Voor de Overeenkomst Wmo moet 's Heeren Loo de identiteit controleren van de cliënt en zijn Burgerservicenummer (BSN) opslaan. Het BSN van Cliënt mag zonder voorafgaande toestemming verstrekt worden aan het CAK, toezichthoudende ambtenaren, de SVB, het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de zorgverzekeraar.

Als het niet volgens de wet moet of in het Privacystatement is vastgelegd verstrekken

Voor u uitgelicht: Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wmo - Zeeland



's Heeren Loo

medewerkers van 's Heeren Loo geen gegevens aan derden zonder expliciete toestemming van de cliënt.

8. Afspraken rondom het (ondersteunings)plan

Bij het begin van de Overeenkomst Wmo wordt in een plan vastgelegd welke afspraken worden gemaakt tussen de cliënt en 's Heeren Loo. Wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en de afgegeven beschikking zijn de basis voor de afspraken in het plan. Het plan is onderdeel van de Overeenkomst Wmo.

In het plan staan minimaal:

- De doelen van de ondersteuning door 's Heeren Loo;
- hoe de cliënt en 's Heeren Loo deze doelen willen bereiken;
- welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor welke diensten;
- hoe overleg plaatsvindt;
- frequentie van evaluatie en actualisatie van het plan.

Waar mogelijk wordt het plan opgesteld samen met een cliënt. Daarmee geeft hij toestemming voor de uitvoering van het plan. Voor het opstellen of aanpassen van het plan kan de cliënt hulp vragen van cliëntondersteuning. Ook mantelzorgers mogen helpen bij het opstellen, evalueren en aanpassen van zijn plan.

9. Annuleren

De cliënt kan een afgesproken dienst annuleren met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het afgesproken aanvangstijdstip van de afgesproken dienst, tenzij anders is afgesproken. 's Heeren Loo zal de afgesproken diensten dan niet leveren, tenzij dit nadelige gevolgen heeft voor de cliënt of een ander persoon. In geval van niet tijdige annulering brengt 's Heeren Loo de volledige kosten in rekening, tenzij anders is afgesproken.

10. Aansprakelijkheid en verzekeringen

's Heeren Loo doet wat mogelijk is om schade aan of vermissing van eigendommen van cliënten te voorkomen.

Cliënten dienen hun eigen verzekeringen af te sluiten. Meer informatie over verzekeringen staat in het verstrekkingenbeleid van 's Heeren Loo Zeeland op de website van 's Heeren Loo (www.sheerenloo.nl).

Voor u uitgelicht: Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wmo - Zeeland



11. Beëindiging Overeenkomst Wmo

De Overeenkomst Wmo eindigt:

- Op de einddatum genoemd in de beschikking;
- door het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst Wmo;
- door definitief vertrek van de cliënt uit de woonruimte, gehuurd bij 's Heeren Loo;
- door ontbinding door de rechter;
- als een cliënt ergens anders gedwongen is opgenomen en de dienstverlening daardoor is gestaakt;
- als de toekenning van de PGB aan de cliënt door de gemeente wordt ingetrokken. De Overeenkomst Wmo eindigt dan met ingang van de dag van intrekking;
- als de toekenning van de PGB aan de cliënt door de gemeente verandert. De Overeenkomst Wmo eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als de cliënt na wijziging voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst Wmo doorlopen;
- wanneer een nieuwe beschikking bij de gemeente wordt aangevraagd tijdens de looptijd van de Overeenkomst Wmo;
- door het overlijden van de cliënt;
- door opzegging.

12. Opzeggen van de Overeenkomst Wmo door Cliënt

De cliënt kan de Overeenkomst Wmo schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn is één kalendermaand. Alleen vanwege dringende redenen kan deze opzegtermijn korter worden.

13. Opzeggen van de Overeenkomst Wmo door 's Heeren Loo

's Heeren Loo mag de Overeenkomst Wmo schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn is één kalendermaand. 's Heeren Loo mag de Overeenkomst Wmo alleen opzeggen als:

- De cliënt zijn verplichtingen niet nakomt. Deze staan beschreven in de Overeenkomst Wmo, de huisregels van 's Heeren Loo en deze Voorwaarden Wmo;
- de cliënt weigert mee te werken om de Overeenkomst Wmo uit te voeren;
- de relatie tussen de cliënt en 's Heeren Loo ernstig is verstoord;
- de hulpvraag van de cliënt zo verandert, dat van 's Heeren Loo niet verwacht kan worden dat de Overeenkomst Wmo doorloopt;
- blijkt dat de cliënt onjuiste informatie heeft verschaft, en dat de Overeenkomst Wmo niet was afgesloten als de juiste informatie was gegeven;
- 's Heeren Loo geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de diensten en ook de cliënt de kosten niet betaalt;
- 's Heeren Loo surseance is verleend of in een staat van faillissement is gekomen;

Voor u uitgelicht: Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wmo - Zeeland



's Heeren Loo

- 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit tot een interne verhuizing van cliënt en hij weigert mee te werken;
- de cliënt gedrag toont naar (medewerkers van) 's Heeren Loo of andere cliënten waardoor het leveren van diensten niet meer mogelijk is;
- de cliënt niet wil verhuizen naar een passende woonruimte voor één persoon na overlijden of vertrek van zijn echtgenoot of (geregistreerd) partner;
- doordat de cliënt verhuist naar een adres alwaar 's Heeren Loo geen ondersteuning biedt.

14. Interne verhuizing

Als 's Heeren Loo het om zorginhoudelijke, organisatorische of personele redenen en/of vanwege noodzakelijke zorg- en/of dienstverlening nodig vindt mag de 's Heeren Loo de cliënt (intern) laten verhuizen naar een andere Accommodatie. 's Heeren Loo moet een dergelijk besluit zorgvuldig nemen en rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van de cliënt.

Als 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit dat de cliënt moet verhuizen betaalt 's Heeren Loo die (interne) verhuizing en het, zo nodig, opknappen van de nieuwe accommodatie.

Als de echtgenoot of partner met wie de cliënt samenwoont in de accommodatie vertrekt of overlijdt, dan moet de cliënt (intern) verhuizen naar een accommodatie voor één persoon.

Als de cliënt niet wil meewerken aan een (interne) verhuizing of niet wil verhuizen naar een accommodatie voor één persoon, mag 's Heeren Loo de Overeenkomst Wmo opzeggen.

15. Klachten en geschillen

's Heeren Loo heeft een klachten - en complimentenregeling. Deze staat op de website van 's Heeren Loo.

Geschillen naar aanleiding van deze voorwaarden Wmo , de Overeenkomst Wmo of andere bij de Overeenkomst behorende documenten worden behandeld door de bevoegde rechter.