



Algemene voorwaarden maatschappelijke ondersteuning Wmo

Versie Juni 2022

De ondersteuning die u ontvangt valt, met een beschikking die afgegeven is door de gemeente, onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de Wmo worden onderling rechten en plichten van u als cliënt en ons als aanbieder niet geregeld. Daarnaast zijn veel wetten die van toepassing zijn in de zorgsector niet van toepassing op maatschappelijke ondersteuning. Om toch duidelijkheid te verschaffen over wat rechten en plichten zijn van u als cliënt en van ons als aanbieder, staat hieronder per module beschreven op welke manier Argos Zorggroep invulling geeft aan de genoemde onderwerpen. Door ondertekening gaan beide partijen akkoord met onderstaande afspraken.

1. Ondersteuningsplan

Wij stellen, zo spoedig mogelijk nadat u ons heeft laten weten ondersteuning van ons te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.

Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan bespreken wij met u wat uw wensen zijn. Wij wijzen u tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.

Wij bevorderen de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken die in het ondersteuningsplan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in het ondersteuningsplan genoemd worden. Indien u de mantelzorgers hierbij niet wilt betrekken, respecteren wij dat.

In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken wij samen hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het ondersteuningsplan beschreven wat u zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.

In het ondersteuningsplan kan zowel ondersteuning worden opgenomen waarvoor de gemeente een budget heeft toegekend als waarvoor dit niet het geval is. Als geen budget is toegekend, betaalt u de kosten van de ondersteuning zelf.

Indien u tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streven wij naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits u daarvoor toestemming geeft.

U ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan kan door ons in onderling overleg worden aangepast. Het ondersteuningsplan wordt eens per jaar door ons samen geëvalueerd.

2. Verplichtingen van de aanbieder en van de cliënt

Wij nemen bij onze werkzaamheden de zorgvuldigheid in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

Wij verstrekken voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Wij stemmen deze af op uw reële behoefte en op andere vormen van zorg of hulp die u ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en inachtneming van uw rechten. Wij zien toe op een correcte houding en gedrag (bejegening) van en door onze medewerkers.

Wij hebben een procedure signalering ouderenmishandeling. Medewerkers die wij inzetten

ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze procedure.

Wij melden iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van deze overeenkomst heeft plaatsgevonden bij de toezichthouder.

U verleent alle medewerking en verstrekt alle informatie en hulpmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zodat onze medewerkers onder goede arbeidsomstandigheden hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Om dit te beoordelen wordt een Arbo checklist gebruikt.

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van onze medewerkers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van medewerkers en u onthoudt zich van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

Indien het voor de ondersteuning noodzakelijk is dat de medewerker disposable (wegwerp) handschoenen draagt en/of andere materialen noodzakelijk zijn, dient u deze aan te schaffen.

3. Privacy

Onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die wij inzetten voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.

De geheimhoudingsplicht geldt niet als u toestemming heeft gegeven voor verstrekking van informatie.

In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld kunnen gegevens van u gemeld worden zonder uw toestemming indien u niet in staat bent toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht voor uw bescherming.

In het kader van melding van huiselijk geweld kunnen wij, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft als het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Wij kunnen zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens verstrekken aan de gemeente voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een van de volgende taken:

- a) het bepalen van uw eigen bijdrage in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- b) het bepalen van de bijdrage van degene die het gezag uitoefent over u in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- c) het uitvoeren van onderzoek na uw melding dat u behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
- d) het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;

- e) het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
- f) het verhalen van kosten van maatschappelijke ondersteuning op degene die jegens u verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.

Wij kunnen zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over u verstrekken aan de Sociale Verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van uw persoonlijk budget en het verrichten van betalingen ten laste daarvan. Wij kunnen zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over u verstrekken aan degene die door de gemeente is aangewezen als toezichthouder op de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goede uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften. Wij zijn bovendien bevoegd om uw dossier in te zien.

Als aan de wettelijke voorwaarden voldaan is, kunnen zonder uw toestemming inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in uw dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek.

4. Dossier

Deze overeenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen uw dossier. Dit kan zowel in digitale als papieren vorm zijn.

U heeft recht op inzage in uw dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift.

Wij kunnen weigeren inzage te verschaffen voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan u daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of ouderenmishandeling te beëindigen dan wel een redelijke vermoeden daarvan te onderzoeken.

U bent bevoegd om ons te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren. Wij bewaren het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van onze taak op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.

Wij vernietigen het dossier binnen een maand na een daartoe strekkend verzoek van u, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat het bewaren van het dossier van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de verzoeker alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015 zich tegen vernietiging verzet.

5. Mantelzorg

Wij informeren de mantelzorger over onze werkzaamheden ten behoeve van u indien en voor zover u daarvoor toestemming heeft gegeven. We streven naar een goede afstemming van onze werkzaamheden met de werkzaamheden van de mantelzorger.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en zijn niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

6. Budget

Wij informeren u over de hoogte van het budget dat de gemeente ter beschikking heeft gesteld voor uw ondersteuning. Wij informeren u tevens over de mogelijkheden om

desgewenst voor eigen rekening meer ondersteuning in te kopen en over de daarvoor geldende tarieven.

We maken inzichtelijk waarvoor het budget ingezet kan worden, zodat het u duidelijk is wat uw keuzemogelijkheden zijn.

We informeren u over de eigen bijdrage regeling.

7. Annulering / no show

Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt u dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan ons.

Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan ons te melden, zijn wij gerechtigd de schade die wij hierdoor lijden op u te verhalen. De schade is gelijk aan het bedrag waarop wij aanspraak hadden kunnen maken als u wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.

Het staat ons vrij om naar eigen inzicht coulance te betrachten en te besluiten om bij u geen bedrag in rekening te brengen.

8. Aansprakelijkheid

Argos Zorggroep vergoedt schade die door toedoen van een medewerker is ontstaan. Wij willen u echter vragen de medewerker te wijzen op eventuele waardevolle (antieke) of kwetsbare voorwerpen in huis die niet verplaatst of opgetild mogen worden ten behoeve van schoonmaakwerkzaamheden. Als de medewerker hier niet op gewezen is, kan Argos Zorggroep zich niet aansprakelijk stellen voor schade aan deze voorwerpen. Voorwerpen die door ouderdom kwetsbaar en aan vervangingen toe zijn vallen ook buiten de aansprakelijkheid van Argos Zorggroep.

9. Betaling door u

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) brengt een eigen bijdrage in rekening. U ontvangt hierover rechtstreeks bericht van het CAK.

10. Wijziging en einde overeenkomst

De overeenkomst kan worden gewijzigd indien beide partijen daarmee instemmen.

Wij zijn gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Kleine wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd worden doorgevoerd. Van grote inhoudelijke wijzigingen wordt u van te voren op de hoogte gebracht. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving, wijzigingen in het gemeentelijke beleid, dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente treden in werking op het moment waarop wijziging ingaat. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

De overeenkomst eindigt:

- a) door overlijden van de cliënt;
- b) door opheffing, faillissement of surseance van Argos Zorggroep;
- c) met wederzijds goedvinden;

- d) indien de beschikking eindigt en er geen aansluitende vervolgbeschikking is;
- e) indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel bereikt is;
- f) door opzegging door u of door ons;
- g) door ontbinding door de rechter.

U neemt bij het eindigen van de overeenkomst door opzegging een termijn in acht van tenminste 1 maand. Wij nemen bij het eindigen van de overeenkomst door opzegging een termijn in acht van tenminste 1 maand.

Indien wij niet langer door de gemeente die de beschikking heeft verleend worden ingeschakeld voor het leveren van ondersteuning, zullen wij de overeenkomst met u zorgvuldig overdragen naar een andere contractspartij van de gemeente.

11. Klachten

Indien u niet tevreden bent over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunt u daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.

U kunt desgewenst een beroep doen op onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert u en helpt u de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.

U kunt een klacht bij ons indienen als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van onze klachtenregeling.

De klachtenregeling is gepubliceerd op onze website.