

Algemene voorwaarden WMO Dagbesteding

Onderstaande modules zijn een bijlage bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor klanten die gebruikmaken van WMO Dagbesteding, ook wel genoemd de algemene voorwaarden WMO Dagbesteding. Dit document is de leidraad waarin staat beschreven waaraan zowel Noorderzorg als de klant zich committeert wanneer de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is ondertekend.

Module 1: Ondersteuningsplan

De contactverantwoordelijke stelt, zo spoedig mogelijk nadat de klant heeft laten weten ondersteuning van Noorderzorg te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.

Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan bespreekt de contactverantwoordelijke met de klant wat de wensen en verwachtingen zijn ten behoeve van de ondersteuning. Tijdens dit gesprek wordt ook besproken wat de klant zelf kan en wat Noorderzorg kan betekenen voor de klant. Noorderzorg wijst de klant tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een klantondersteuner.

Noorderzorg bevordert 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 de klant geen betrokkenheid van de mantelzorgers wenst, respecteert Noorderzorg dat.

In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken Noorderzorg en de klant hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het ondersteuningsplan beschreven wat de klant zelf doet en welke rol de mantelzorgers eventueel hebben bij de in het ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden. Ondersteuning zal op basis van de WMO- indicatie van de betreffende gemeente worden uitgevoerd.

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

Het ondersteuningsplan is voor de klant inzichtelijk via het elektronisch klantdossier middels Carenzorgt.

Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door de contactverantwoordelijke. Het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per half jaar geëvalueerd door de contactverantwoordelijke en de klant.

Module 2: Verplichtingen van de aanbieder en de klant

Noorderzorg neemt bij haar werkzaamheden de zorg in acht welke van een aanbieder van maatschappelijke ondersteuning wordt verwacht en geëist vanuit de betreffende gemeente.

Noorderzorg verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en klantgericht, en stemt deze af op de behoefte van de klant en op andere vormen van zorg of hulp die de klant ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en inachtneming van de rechten van de klant.

Noorderzorg heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die voor Noorderzorg werken, werken overeenkomstig deze meldcode.

Noorderzorg meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van de overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder van de betreffende gemeente.

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

De klant onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van Noorderzorg van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

Module 3: Privacy

Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt Noorderzorg aan anderen dan de klant geen inlichtingen over de klant, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, dan met zijn toestemming.

De medewerkers van Noorderzorg 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 Noorderzorg inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.

De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de klant worden doorbroken voor het verstrekken van bepaalde informatie. Er wordt altijd rekening gehouden met het vereiste om vrijelijk toestemming te kunnen geven.

In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen gegevens van de klant gemeld worden zonder toestemming van de klant indien de klant niet in staat is toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de klant, in overeenstemming met de wet.

In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan Noorderzorg, 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 of kindermishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Noorderzorg kan zonder toestemming van de klant, uit eigen beweging of op aanvraag van de betreffende gemeente, gegevens verstrekken aan de gemeente of het CAK voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een van de volgende taken:

- a. het bepalen van de eigen bijdrage van de klant in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- b. het bepalen van de eigen bijdrage van degene anders dan de klant zelf die het gezag uitoefent over de klant in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- c. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de klant dat hij 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 namens de klant verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat het aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.

Ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek kan Noorderzorg, als het vragen van toestemming niet mogelijk is of een onevenredige inspanning vergt en aan de wettelijke voorwaarden voor zorgvuldigheid en het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene voldaan is, zonder toestemming van de klant inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier aan betreffende instanties voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor statistiek of het onderzoek.

De klant verleent toestemming voor het maken van foto's en het in gebruik nemen van namen in de dag verslagen. Een dagverslag is een beschrijving van de activiteiten tijdens de dagbesteding. De dagverslagen worden middels print ter beschikking gesteld aan de klant en of mantelzorger als naslagwerk. Deze dagverslagen zijn geen onderdeel van het ondersteuningsplan.

Module 4: Dossier

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst, het ondersteuningsplan en andere gegevens die Noorderzorg heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de klant.

De klant heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Het verstrekken van een afschrift aan de klant gebeurt kosteloos. Voor bijkomende kopieën kunnen de administratieve kosten aan de klant worden doorberekend.

Noorderzorg kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de klant

daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Noorderzorg bewaart het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van de aanbieder op grond van de WMO 2015 noodzakelijk is.

Module 5: Mantelzorg

Noorderzorg informeert de mantelzorger(s) over haar werkzaamheden ten behoeve van de klant indien en voor zover de klant daarvoor toestemming heeft gegeven.

Noorderzorg streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.

Noorderzorg informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.

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

Module 6: Budget en betaling

Noorderzorg informeert de klant voorafgaand aan het eerste overleg over het ondersteuningsplan over de hoogte van het arrangement dat de gemeente ter beschikking heeft gesteld voor ondersteuning van de klant.

Noorderzorg informeert de klant tevens over de mogelijkheden om desgewenst voor eigen rekening meer ondersteuning in te kopen zoals de voorziening van maaltijden en over de daarvoor geldende tarieven. Afname van maaltijdvoorzieningen worden apart in rekening gebracht bij de klant.

Noorderzorg maakt inzichtelijk waarvoor het budget ingezet kan worden, zodat het de klant duidelijk is wat zijn keuzemogelijkheden zijn.

Noorderzorg stelt de klant op de hoogte dat hij het budget niet volledig hoeft te benutten en informeert de klant over de eigen bijdrage regeling.

Module 7: Annulering

Indien de klant geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan Noorderzorg.

Bij een bericht van verhindering of opzegging binnen 24 uur voor het geplande tijdstip van de maatschappelijke ondersteuning wordt de wettelijke bijdrage in rekening gebracht volgens het abonnementstarief van het CAK.

Noorderzorg brengt geen bedrag in rekening als de klant door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.

Module 8: Betaling door de klant

De geleverde maatschappelijke ondersteuning, op basis van de indicatie en beschikking, van Noorderzorg wordt in rekening gebracht bij de betreffende gemeente van waaruit het indicatiebesluit is vastgesteld.

De klant is een wettelijke bijdrage verschuldigd op basis van het abonnementstarief vastgesteld door het CAK (Centraal Administratie Kantoor) voor de levering van de maatschappelijke ondersteuning welke valt onder de WMO Dagbesteding.

Bij klanten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen op basis van PGB worden de geleverde uren in rekening gebracht bij de klant.

Uit de factuur blijkt waarop deze betrekking heeft. Betreft het geboden maatschappelijke ondersteuning dan wordt vermeld welke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief. Het kan ook een dienst zijn die wij leveren.

De betaling dient binnen 14 dagen te geschieden, na dagtekening van de factuur. Na het verstrijken van het betalingstermijn stuurt Noorderzorg een herinnering. Bij niet tijdige betaling van de herinnering zal

Noorderzorg een aanmaning sturen, wanneer dit niet leidt tot betaling van de factuur zal een incassobureau worde ingeschakeld. Eventuele extra gemaakte kosten zullen op de klant worden verhaald. Afhankelijk van de situatie van niet tijdig betalen kan Noorderzorg eenzijdig de overeenkomst met de klant stopzetten.

Module 9: Klachten

Klanten 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. De klacht kan worden ingediend via de website van Noorderzorg of de klant of diens mantelzorger kan een klachtenformulier aanvragen op locatie van de dagbesteding.

Klanten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Noorderzorg. De klachtenfunctionaris adviseert klanten en helpt hen de klacht op te lossen.

Klanten kunnen een klacht indienen bij Noorderzorg als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Noorderzorg.

De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van de Noorderzorg.

De klant heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Module 10: Wijziging en einde overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien Noorderzorg en de klant daar beide mee instemmen.

Noorderzorg 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 klant;
- 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;
- e. indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;
- f. na het verstrijken van de duur waarvoor de overeenkomst is overeengekomen;
- g. door opzegging door de klant of door Noorderzorg;
- h. door ontbinding door de rechter.

De klant neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen.

Noorderzorg neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste één week.