

WMO dienstverlening

Algemene voorwaarden

Begeleiding individueel

Dagbesteding (OCD)

Huishoudelijke Ondersteuning

1. Afspraken

Wanneer is de Algemene module van toepassing?

De Algemene module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons. Deze module is van toepassing op cliënten die zorg ontvangen vanuit de WMO.

Over wie gaan deze modules?

In deze modules gaat het over 'u' en 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder bedoeld die deze module gebruikt. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/ haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf wanneer zijn deze modules van toepassing?

De Algemene Voorwaarden in deze modules zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

Kunnen wij deze modules wijzigen?

De Algemene Voorwaarden in deze modules kunnen slechts gewijzigd worden:

- in overleg tussen ActiZ en BTN enerzijds en de Consumentenbond, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland anderzijds; of
- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in de wet- of regelgeving; of
- als er wijzigingen zijn in het gemeentelijk beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzakelijk.

2. Ondersteuningsplan

Wat is een ondersteuningsplan?

Na het aangaan van deze overeenkomst ter ondersteuning, stellen we aan de hand van uw wensen een ondersteuningsplan op. U kunt zich hierbij laten bijstaan door een cliëntondersteuner die door de gemeente wordt aangewezen.

Welke afspraken maken we met mantelzorgers?

Wij stimuleren het betrekken van mantelzorgers bij het maken van afspraken die worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Ook moedigen we het helpen bij de uitvoering van de activiteiten uit het ondersteuningsplan door mantelzorgers aan. Als u dat niet wil, respecteren we dat.

Wat staat in het ondersteuningsplan?

In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken er met u zijn 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 wordt alleen ondersteuning opgenomen waarvoor de gemeente een budget heeft toegekend.

Indien u ook zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, zorgen we voor goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, als u daarvoor toestemming geeft.

U ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan.

Wanneer wordt het ondersteuningsplan aangepast?

Het ondersteuningsplan passen we, als dat nodig is, in onderling overleg aan. Het ondersteuningsplan evalueren we minimaal één keer per jaar samen met u. Indien nodig gebeurt evaluatie of aanpassing vaker.

3. Verplichtingen van Het Spectrum en de cliënt

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij voeren onze werkzaamheden uit als een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

Wij verrichten de activiteiten veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Wij stemmen deze af op uw reële behoefte en op andere vormen van zorg of hulp die u ontvangt. De werkzaamheden worden door beroepskrachten, in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van uw rechten, uitgevoerd.

Onze medewerkers zijn bekend met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en werken overeenkomstig deze meldcode.

Wij melden iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van deze overeenkomst tot maatschappelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden bij de toezichthouder die is aangewezen door de gemeente.

Welke verplichtingen heeft u?

U geeft ons naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

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

4. Privacy

Wie hebben inzage in uw gegevens?

Zoals in de wet omschreven verstrekken wij, aan anderen dan uzelf, geen inlichtingen over u, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, dan met u toestemming.

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 als u toestemming heeft gegeven voor verstrekking van informatie.

Wanneer vragen we geen toestemming?

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

In het kader van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling 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 of kindermishandeling 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:

- het bepalen van uw eigen bijdrage in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- het uitvoeren van onderzoek na uw melding dat u behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
- het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
- het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
- 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, uw gegevens verstrekken aan het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van uw eigen bijdrage of de bijdrage van anderen in de kosten van een maatwerkvoorziening.

Wij kunnen zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, uw gegevens 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, uw gegevens 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. De toezichthouder is bovendien bevoegd om uw dossier in te zien.

5. Dossier

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Het ondersteuningsplan en de andere gegevens die wij hebben vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen uw dossier.

U heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Voor het verstrekken van een afschrift kunnen wij u een vergoeding in rekening brengen. Deze vergoeding is niet hoger dan de bedragen genoemd in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet Bescherming Persoonsgegevens.

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 te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Welke regels gelden er voor het bewaren van het dossier?

Wij bewaren uw dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van onze taak van de aanbieder op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw dossiergegevens?

Wij vernietigen uw dossier binnen drie maanden 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 bepaald of bij krachtens de WMO 2015 zich tegen vernietiging verzet.

U bent bevoegd om de aanbieder te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren.

6. Mantelzorg

Waarover informeren wij mantelzorgers?

Wij informeren uw mantelzorger(s) over onze werkzaamheden ten behoeve van u indien en voor zover u daarvoor toestemming heeft gegeven.

Wij streven naar een goede afstemming van onze werkzaamheden met de werkzaamheden van uw mantelzorgers.

Wij informeren uw mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.

Wie is verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de mantelzorgers?

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.

7. Klachten

Wat moet u doen met een klacht over ons?

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

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

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

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

De klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Het Spectrum.

8. Wijziging en einde overeenkomst

Wanneer wijzigt de overeenkomst?

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien wij en u daar beiden mee instemming.

Wij kunnen de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijk beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- door uw overlijden;
- door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
- als u en wij dat allebei willen;
- 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;
- indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;
- door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
- door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
- door ontbinding van de rechter.

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

Wij nemen bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.