



## **Algemene voorwaarden WMO**

### Inhoud

Vooraf.....	2
1. Einde van de Zorgleveringsovereenkomst .....	2
2. De afspraken.....	3
3. Ondersteuningsplan .....	4
4. Persoonsgegevens en privacy .....	5
5. Uw verplichtingen .....	6
6. Betalingsvoorwaarden.....	6
7. Informatieverstrekking.....	7

## Vooraf

U ontvangt deze Algemene Voorwaarden samen met uw Zorgovereenkomst WMO.

### 1. Einde van de Zorgleveringsovereenkomst

#### **Wanneer eindigt de zorgleveringsovereenkomst?**

De zorgleveringsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorgleveringsovereenkomst is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

#### **Kunt u de zorgleveringsovereenkomst opzeggen?**

U kunt de zorgleveringsovereenkomst op elk moment opzeggen. U hoeft daarbij geen opzegtermijn van in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar [zorgthuis@schutsezorgtholen.nl](mailto:zorgthuis@schutsezorgtholen.nl) of Schutse Zorg Tholen, F.M. Boogaardweg 10, 4697 GM Sint-Annaland t.a.v. Thuiszorg.

#### **Kunt u de zorgleveringsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?**

Als wij prijzen aanpassen van aanvullende zorg- en dienstverlening die u zelf betaalt of van zorg- en dienstverlening die u uit een PGB betaalt, mag u de zorg- en zorgleveringsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

#### **Kunnen wij de zorgleveringsovereenkomst opzeggen?**

Wij mogen de zorgleveringsovereenkomst per brief en met inachtneming van de opzegtermijn zoals afgesproken met onze financiers alleen opzeggen als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) beschikking;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de beschikking aangeeft;
- u de verplichtingen uit de zorgleveringsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- de gemeente ons niet meer betaalt voor de dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de dienstverlening te betalen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor opzegging die wij met u hebben besproken.

#### **Wat gebeurt er bij het einde van de zorgleveringsovereenkomst?**

- Als wij de zorgleveringsovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie van uw dossier mee.
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorgleveringsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

## 2. De afspraken

### **Wat regelen wij in de zorgleveringsovereenkomst?**

In de zorgleveringsovereenkomst staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze dienstverlening aan u.

### **Wanneer is de zorgleveringsovereenkomst van toepassing?**

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorgleveringsovereenkomst.

### **Kunnen wij afwijken van de zorgleveringsovereenkomst**

Wij wijken niet af van de zorgleveringsovereenkomst tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

### **Mogen wij deze zorgleveringsovereenkomst wijzigen?**

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. 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 treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

### **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?**

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorgleveringsovereenkomst opzeggen. De zorgleveringsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de zorgleveringsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorgleveringsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorgleveringsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

### 3. Ondersteuningsplan

#### **Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?**

In het ondersteuningsplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de WMO zorg en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de zorgleveringsovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

U kunt bij de ondersteuningsplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. U kunt hiervoor contact opnemen met SMWO Goes Tel: 0113 - 277 111  
Website: [www.smwo.nl](http://www.smwo.nl).

#### **Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?**

Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de ondersteuning voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- indien van toepassing: de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het ondersteuningsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan een keer per jaar.

#### **Hoe vaak wordt het ondersteuningsplan aangepast?**

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en zorgleveringsovereenkomst wordt het ondersteuningsplan opgesteld. Vervolgens wordt het ondersteuningsplan minimaal 1x per jaar geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het ondersteuningsplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het ondersteuningsplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

#### **Moet u het eens zijn met het ondersteuningsplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het ondersteuningsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het ondersteuningsplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het ondersteuningsplan vervolgens.

#### **Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het ondersteuningsplan?**

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorg- en dienstverlening, dan wordt het ondersteuningsplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een ondersteuningsplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

#### **Wat als wij of u de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen?**

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het ondersteuningsplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in

te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het ondersteuningsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 14 kalenderdagen.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

## 4. Persoonsgegevens en privacy

### **Is er een zorgdossier?**

Ja. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorgleveringsovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

### **Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?**

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- er geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht.

### **Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?**

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.

### **Wat doen wij met uw zorgdossier?**

Door ondertekening van de zorgleveringsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

### **Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?**

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

### **Mag u uw zorgdossier inzien?**

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

### **Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?**

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt. Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgleveringsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

### **Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?**

Ook na beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

### **Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?**

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

## 5. Uw verplichtingen

### **Wat moet u doen?**

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

### **Wat mag u niet doen?**

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

## 6. Betalingsvoorwaarden

### **Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?**

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

### **Hoeveel moet u betalen?**

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u

opvragen bij het CAK. Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

### **Op welk moment moet u betalen?**

Wij sturen u voor de zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

### **Wat gebeurt er als u niet betaalt?**

Na het verstrijken van de termijn van 6 weken sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## 7. Informatieverstrekking

### **Welke informatie krijgt u?**

Wij informeren u in ieder geval tijdens de ondersteuningsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 3. Ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en zorgleveringsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad.

### **Informeren wij u over incidenten?**

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

### **Hoe geven wij informatie?**

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

### **Welke informatie krijgen wij van u?**

- bij het aangaan van de zorg- en zorgleveringsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;

- u moet zich bij het ondertekenen van de zorgleveringsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.