

WMO ZORG

Thuisbegeleiding (TB), Dagactiviteiten (DAC) en WMO Thuiszorg

1. Afspraken

Wanneer zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

Deze Algemene Voorwaarden is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons. Deze module is niet van toepassing op:

- cliënten die op basis van de Zorgverzekeringswet (ZVW) bij ons zorg ontvangen;
- cliënten die op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) bij ons zorg ontvangen;
- overeenkomsten met cliënten die met een persoonsgebonden budget zorg of maatschappelijke ondersteuning bij ons inkopen.

Over wie gaan deze Algemene Voorwaarden?

In deze module(s) gaat het over 'u' en over '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 Algemene Voorwaarden van toepassing?

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

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- 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 en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorg-/ondersteuningsplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;

- 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 zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

2. Algemeen

De zorg wordt verleend op basis van een geldige legitimatie voor zorg.

Het zorg-/ondersteuningsplan maakt onderdeel uit van de overeenkomst. In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken de aanbieder en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het zorg-/ondersteuningsplan beschreven wat de cliënt zelf doet en welke rol mantel-zorgers en vrijwilligers hebben bij de in het zorg-/ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.

De overeenkomst kan worden gewijzigd indien de aanbieder en de cliënt daar beiden mee instemmen. De aanbieder kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzakelijk zijn.

De overeenkomst komt tot stand na aanvaarding van het aanbod van de aanbieder door de cliënt zoals omschreven in deze overeenkomst ten bewijze waarvan beide partijen de overeenkomst ondertekenen.

3. Verplichtingen zorgaanbieder

De zorgaanbieder verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. Voor-zieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van de rechten van de cliënt.

De medewerkers van de zorgaanbieder zijn verplicht tot geheimhouding van wat 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 zorgaanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.

De zorgaanbieder meldt iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden bij de gemeente.

4. Verplichtingen cliënt

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

De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van de aanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

De cliënt kan indien hij niet tevreden is over de verleende werkzaamheden die op basis van deze overeenkomst worden verricht, daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft, de manager of de klachtenfunctionaris.

Indien de zorgverlener gaat overleggen over de situatie van de cliënt met een zorg- of hulpverlener van een andere organisatie wordt hiervoor vooraf om toestemming aan de cliënt gevraagd.

Indien de cliënt thuis maatschappelijke ondersteuning ontvangt gaat hij/zij akkoord met de afspraken die naar aanleiding van de Arbo Check zijn gemaakt.

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de aanbieder. Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan de aanbieder te melden, is de aanbieder gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop de aanbieder aanspraak had kunnen maken als de cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning. De aanbieder brengt geen bedrag in rekening als de cliënt door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.

* * *