

# ZORGOVEREENKOMST WMO

**Rechten en plichten voor cliënten die met een beschikking vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) de dagbesteding op het ontmoetingscentrum van Topaz bezoeken.**

## **Inleiding**

Voor u ligt de zorgovereenkomst voor cliënten die met een beschikking vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) de dagbesteding op het Ontmoetingscentrum bezoeken. In de zorgovereenkomst met de bijbehorende modules worden uw en onze rechten en plichten beschreven.

Deze zorgovereenkomst met bijbehorende modules is gebaseerd op de modelovereenkomst, opgesteld door Actiz en afgestemd met uw gemeente.

We willen u vragen om deze zorgovereenkomst te ondertekenen en bij ons in te leveren. De gemeenten verwachten van ons dat wij de gemaakte afspraken kunnen tonen.

We hopen dat u naar tevredenheid gebruik maakt van zorg van Topaz.

Met vriendelijke groet,  
Raad van Bestuur Topaz



**Zorgovereenkomst wet maatschappelijke ondersteuning**

Topaz locatie { naam locatie invullen} gevestigd te { naam plaats invullen} bij het aangaan van deze zorgovereenkomst vertegenwoordigd door Mw D. Gelderblom, manager ontmoetingscentrum hierna te noemen: de zorgaanbieder

en

mevrouw/de heer { Voorletters en naam bezoeker invullen} geboortedatum { invullen} hierna te noemen: de cliënt

verklaren het volgende te zijn overeengekomen (*aanvinken wat van toepassing is*):

- 1. Deze zorgovereenkomst gaat in op {datum invullen} en
  
- 2. Modules die van toepassing zijn:
  - Cliëntplan
  - Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt
  - Privacy
  - Dossier
  - Mantelzorg
  - zorgovereenkomst
  - Budget
  - Annulering/ no show
  - Betaling door de cliënt
  - Klachten
  - Wijziging en einde

*voorwaarde is dat er door de gemeente een WMO beschikking is afgegeven.*

Datum en plaats: .....

Ondertekening door:

Cliënt

Zorgaanbieder

.....

.....

## Modules

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

### 1. Cliëntplan

- De zorgaanbieder stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, een cliëntplan op.
- Voorafgaand aan het opstellen van een clientplan bespreekt de zorgaanbieder met de cliënt wat diens wensen zijn. De zorgaanbieder wijst de cliënt op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.
- De zorgaanbieder bevordert de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken die in het clientplan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in het clientplan genoemd worden. Indien de cliënt echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert de zorgaanbieder dat.
- In het clientplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken de zorgaanbieder en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het clientplan beschreven wat de cliënt zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het clientplan beschreven werkzaamheden.
- In het clientplan 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 de cliënt de kosten van de ondersteuning zelf. De cliënt wordt daarover geïnformeerd.
- Indien de cliënt tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft de zorgaanbieder naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits de cliënt daarvoor toestemming geeft.
- De cliënt ontvangt een exemplaar van het clientplan.
- Het clientplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder.
- Het clientplan wordt eens per half jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.

### 2. Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt

- De aanbieder neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.
- De aanbieder verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Hij stemt deze af op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. Voorzieningen 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 aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze zorgovereenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.
- De aanbieder meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.

- De cliënt geeft de aanbieder naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.
- De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van de aanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.
- Roken is niet toegestaan. Topaz is rookvrij.

### 3. Privacy

- Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt de aanbieder aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden dan met zijn toestemming.
- De medewerkers van de aanbieder 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 de aanbieder inzet voor de uitvoering van deze zorgovereenkomst en het op basis daarvan afgesproken clientplan.
- De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de cliënt 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 cliënt gemeld worden zonder toestemming van de cliënt indien de cliënt niet in staat is toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de cliënt, in overeenstemming met de wet.
- In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan de zorgaanbieder, 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.
- De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, 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 de eigen bijdrage van de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
  - b. het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan als ouder het gezag uitoefent over de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
  - c. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de cliënt 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 jegens de cliënt verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.
- De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over de cliënt verstrekken aan de Sociale verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van het persoonlijk budget van de cliënt en het verrichten van betalingen ten laste daarvan.
- De aanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, 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 goed uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van

wettelijke voorschriften. De toezichthouder is bovendien bevoegd om het dossier van de cliënt in te zien.

- Als het vragen van toestemming niet mogelijk is of een onevenredige inspanning vergt en overigens aan de wettelijke voorwaarden voor zorgvuldigheid en het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene voldaan is, kunnen zonder toestemming van de cliënt inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek, zover de gegevens noodzakelijke zijn voor statistiek of het onderzoek.

#### 4. Dossier

- De ondersteuningsovereenkomst, het clientplan en de andere gegevens die de zorgaanbieder heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de cliënt.
- De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Het verstrekken van een afschrift aan de cliënt gebeurt kosteloos. Voor bijkomende kopieën kunnen de administratieve, redelijke kosten aan de cliënt worden doorberekend. Inzage in het dossier kan ook via het cliëntportaal.
- De zorgaanbieder kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijke vermoeden daarvan te onderzoeken.
- De cliënt is bevoegd om de aanbieder te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren. Na vaststelling van de correcties voert de aanbieder deze onverwijld uit.
- De zorgaanbieder 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.
- De zorgaanbieder vernietigt het dossier binnen drie maanden – maar zonder onredelijke vertraging – na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt, 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 bij of krachtens de Wmo 2015 zich tegen vernietiging verzet.

#### 5. Mantelzorg

- De zorgaanbieder informeert de mantelzorger(s) over zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt indien en voor zover de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.
- De zorgaanbieder streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.
- De zorgaanbieder informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.

#### 6. Budget

- De zorgaanbieder informeert de cliënt voorafgaand aan het eerste overleg over het clientplan over de hoogte van het budget dat de gemeente ter beschikking heeft gesteld voor ondersteuning van de cliënt. De zorgaanbieder informeert de cliënt tevens over de mogelijkheden om desgewenst voor eigen rekening meer ondersteuning in te kopen en over de daarvoor geldende tarieven.
- De zorgaanbieder maakt inzichtelijk waarvoor het budget ingezet kan worden, zodat het de cliënt duidelijk is wat zijn keuzemogelijkheden zijn.

- De zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig over het op dat moment nog beschikbare budget.
- De zorgaanbieder stelt de cliënt ervan op de hoogte dat hij het budget niet volledig hoeft te benutten.
- De zorgaanbieder informeert de cliënt over de eigen bijdrage regeling. (onder andere maaltijdvergoeding en bijdrage voor activiteiten vastgelegd in het keuzeformulier dat bij aanvang met client wordt doorgenomen)

#### 7. Annulering / no show

- Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 24 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.

#### 8. Betaling door de cliënt

- De aanbieder brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van deze zorgovereenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de cliënt. Uit een 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.
- De cliënt betaalt de factuur binnen 30 dagen.
- Indien de cliënt de factuur niet binnen 30 dagen betaalt stuurt de aanbieder hem een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dag van verzending van de betalingsherinnering alsnog te betalen. In de herinnering vermeldt de aanbieder dat kosten zijn verschuldigd als de cliënt niet binnen de genoemde termijn betaalt en informeert hij de cliënt over de hoogte van deze kosten.
- Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, is de aanbieder, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen aan de cliënt. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

#### 9. Klachten

- Cliënten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze zorgovereenkomst worden verricht, kunnen daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.
- Cliënten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.
- Cliënten kunnen een klacht indienen bij de zorgaanbieder als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder.
- De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.

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

#### 10. Wijziging en einde zorgovereenkomst.

- Deze zorgovereenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen.
- De zorgaanbieder kan de zorgovereenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.
- De zorgovereenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
  - c. met wederzijds goedvinden;
  - d. indien en voor zover de zorgovereenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op òò eindigt de zorgovereenkomst op het moment waarop de beschikking eindigt;
  - e. indien het in het clientplan beschreven doel is bereikt;
  - f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
  - g. door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
  - h. door ontbinding door de rechter.
- De cliënt neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen.
- De zorgaanbieder neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.