

BIJZONDERE MODULE

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Deze module is van toepassing op de indicaties van gemeenten voor begeleiding, kortdurend verblijf/beschermd wonen, dagactiviteit en/of huishoudelijke zorg.

Ondersteuningsplan/ Werkplan/Leefzorgplan

De zorgaanbieder stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, een ondersteuningsplan (lees ook: werkplan en/of Leefzorgplan) op.

Het ondersteuningsplan wordt in samenspraak met de zorgaanbieder en cliënt opgesteld, binnen de mogelijkheden van de afgegeven indicatie.

De zorgaanbieder 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 cliënt echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert de zorgaanbieder dat.

In het ondersteuningsplan 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 ondersteuningsplan beschreven wat de cliënt zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.

In het ondersteuningsplan kan zowel ondersteuning worden opgenomen waarvoor de gemeente een indicatie heeft toegekend als waarvoor dit niet het geval is. Als geen indicatie is toegekend, betaalt de cliënt de kosten van de ondersteuning zelf.

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 ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder. Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.

Verplichtingen van de zorgaanbieder en de cliënt

De zorgaanbieder neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed zorgaanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

De zorgaanbieder 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 zorgaanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (ouderenmishandeling) opgesteld. Medewerkers die de zorgaanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.

Stichting BrabantZorg
Bijzondere module WMO
Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

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

De cliënt geeft de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

Privacy

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

De geheimhoudingsplicht geldt niet als de cliënt toestemming heeft gegeven voor verstrekking van informatie.

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 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 zorgaanbieder 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 zorgaanbieder kan zonder toestemming van de cliënt, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over de cliënt verstrekken aan het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het

Stichting BrabantZorg
Bijzondere module WMO
Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt of de bijdrage van anderen dan de cliënt in de kosten van een maatwerkvoorziening.

De zorgaanbieder 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 zorgaanbieder 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 aan de wettelijke voorwaarden voldaan is, kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek.

Dossier

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst, het ondersteuningsplan en andere gegevens van cliënt die ten behoeve van de uitvoering van de zorg en of dienst worden opgesteld en verzameld door de zorgaanbieder vormen samen het dossier van de cliënt.

De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Voor het verstrekken van een afschrift kan de zorgaanbieder een vergoeding in rekening brengen aan de cliënt. Deze vergoeding is niet hoger dan de bedragen genoemd in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wbp/AVG.

De zorgaanbieder kan weigeren inzage te verschaffen 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 zorgaanbieder te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren.

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

De zorgaanbieder vernietigt het dossier binnen drie maanden 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.

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 voor cliënt.

Stichting BrabantZorg
Bijzondere module WMO
Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

De zorgaanbieder 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.

Annulering / no show

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

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan de zorgaanbieder te melden, is de zorgaanbieder gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop de zorgaanbieder aanspraak had kunnen maken als de cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.

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

Betaling door de cliënt

Van toepassing bij aanvullende zorg en diensten, die niet geïndiceerd zijn.

De zorgaanbieder brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst 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 zorgaanbieder 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 zorgaanbieder 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 na de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, is de zorgaanbieder, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd rente en buitengerechtigde 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 buitengerechtigde incassokosten.

Aansprakelijkheid

De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de zorgaanbieder in de uitvoering van deze overeenkomst, met inachtneming van een eigen risico van cliënt van €50,00.

De cliënt is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van deze overeenkomst.

Klachten

Cliënten 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.

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 is gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.

Wijziging en einde overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen.

De zorgaanbieder 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 cliënt;
- b. door opheffing, faillissement of surseance van de zorgaanbieder;
- c. met wederzijds goedvinden;
- d. 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;
- e. indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;
- f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
- g. door opzegging door de cliënt of door de zorgaanbieder;
- h. door ontbinding door de rechter.
- i. op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van de zorgaanbieder;

Stichting BrabantZorg
Bijzondere module WMO
Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

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

Cliënt heeft de eigen verantwoordelijkheid de gemeente te informeren over de beëindiging van de overeenkomst met de zorgaanbieder, zodat de gemeente dit in eigen administratie kan verwerken en de indicatie van de gemeente wordt beëindigd.

De zorgaanbieder neemt bij opzegging een redelijke termijn in acht..