

ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERSTEUNING (Jeugdwet en Wmo 2015, niet zijnde beschermd wonen)

Definities

Zorgaanbieder: rechtspersoon die op basis van een Overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt

Cliënt: natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een Overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten met de Zorgaanbieder en waarvoor de Zorgaanbieder rechtstreeks wordt betaald door die gemeente

Ondersteuning: jeugdhulp op grond van de Jeugdwet of ondersteuning op grond van de Wmo 2015.

Overeenkomst: de Overeenkomst die tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken. De PGB Overeenkomst die tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

Artikel 1

Duur en einde Overeenkomst

- 1.1. De Overeenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de Cliënt;
 - c. het overlijden van de Cliënt;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 1.2. De Zorgaanbieder kan de Overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
 - a. de Cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft, waaronder de betalingsverplichting als de ondersteuning niet wordt verleend op basis van betaling aan de Zorgaanbieder door de gemeente maar door de Cliënt zelf;
 - b. de Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, waaronder langdurig afwezigheid;
 - c. de Cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de Cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van de Zorgaanbieder, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van

- de Overeenkomst gaat vallen en de Zorgaanbieder en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
- e. op het moment dat de Zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
 - f. op het moment dat de Zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de Cliënt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de Cliënt deze zelf betaalt;
 - g. de Cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Zorgaanbieder en de Cliënt en de Zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
 - h. in geval van surseance of faillissement van de Zorgaanbieder;
 - i. indien Cliënt verhuist naar een adres waar van de Zorgaanbieder in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.
- 1.3 De Zorgaanbieder zal bij opzegging indien de Cliënt dat wenst behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatief voor de Cliënt.
- 1.4 In de gevallen genoemd in 1.2 kan opzegging door de Zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 1.2 sub e, f en h genoemde gevallen.
- 1.5 De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 1.6 Indien de Zorgaanbieder deze Overeenkomst wijzigt als bedoeld in artikel 12, kan de Cliënt de Overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Overeenkomst in werking treedt.
- 1.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 2

Inhoud ondersteuning en ondersteuningsplan

- 2.1 De Zorgaanbieder streeft er naar binnen (zes) weken na aanvang van de ondersteuning in overleg met de Cliënt een ondersteuningsplan uit te werken, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.
- 2.2 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de Cliënt woont en de afspraken van de Zorgaanbieder met die gemeente.
- 2.3 In het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de Cliënt en de Zorgaanbieder vast over de:
- a. behoeften van de Cliënt;
 - b. doelen van de ondersteuning;
 - c. inzet van de Zorgaanbieder;

- d. eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
 - e. wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten; en
 - f. evaluatiemomenten.
- 2.4 Het ondersteuningsplan zoals de Cliënt en de Zorgaanbieder zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 2.5 De Cliënt kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke Cliëntondersteuning die de gemeente biedt.
- 2.6 De Cliënt verklaart, voor zover dat nog niet is gebeurd, het ondersteuningsplan te zullen ondertekenen.
- 2.7 Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de Cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt. De Cliënt zal de uitkomsten van de evaluatie in de vorm van een aangepast ondersteuningsplan voor akkoord ondertekenen als daarover overeenstemming is bereikt.
- 2.8 De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in de Overeenkomst waarvan het ondersteuningsplan onderdeel is en in de Algemene Voorwaarden. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan de Zorgaanbieder na overleg met de Cliënt wijzigen indien de Zorgaanbieder dit redelijkerwijs nodig acht.
- 2.9 De Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door de Zorgaanbieder ter beschikking worden gesteld.
- 2.10 De Zorgaanbieder en de Cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de ondersteuning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. de Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Zorgaanbieder;
 - b. de Zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen.

Artikel 3

Kwaliteit ondersteuning

- 3.1 De Zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 3.2 De ondersteuning wordt in elk geval:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt,
 - afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt,
 - verstrekt in overeenstemming met de op de door de Zorgaanbieder ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en
 - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.
- 3.3 De Zorgaanbieder onderzoekt periodiek de tevredenheid van Cliënten.

Artikel 4

Informatie

- 4.1 De Zorgaanbieder geeft de Cliënt de informatie over de ondersteuning waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.
- 4.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de Cliënt en bij de ondersteuning die de Cliënt krijgt op grond van de Overeenkomst.
- 4.3 De Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die informatieverstrekking zou leiden tot ernstig nadeel voor de Cliënt. Indien het belang van de Cliënt dit vereist geeft de Zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de Cliënt betrokkene.
- 4.4 Als de Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert de Zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 4.5 Bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt de Zorgaanbieder informatie over de wijze waarop de Cliëntenmedezeggenschap is ingericht, de klachtenregeling en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede over de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de Zorgaanbieder.
- 4.6 De Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking te stellen.
- 4.7 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 4.8 De Cliënt is verplicht de Zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

Artikel 5

Toestemming

- 5.1 Voor het verlenen van de ondersteuning is de toestemming van de Cliënt vereist. Een minderjarige die de leeftijd van zestien jaar heeft bereikt, is bekwaam tot het verlenen van toestemming voor de verlening van jeugdhulp ten behoeve van zichzelf, alsmede tot het verrichten van rechtshandelingen die daarmee onmiddellijk verband houden.
- 5.2 Indien de Cliënt minderjarig is en de leeftijd van twaalf maar nog niet die van zestien jaar heeft bereikt, is tevens de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De ondersteuning kan echter zonder toestemming van de die ouders of de voogd worden verleend, indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.
- 5.3 In het geval een Cliënt van twaalf jaar of ouder niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, worden de verplichtingen van Cosis die jegens de Cliënt gelden jegens de ouders die het gezag over de Cliënt uitoefenen dan wel jegens zijn voogd uitgeoefend, tenzij de Cliënt meerderjarig is en onder curatele staat of ten behoeve van hem mentorschap is ingesteld, in welke gevallen de verplichtingen gelden jegens de curator of de mentor.
- 5.4 Indien een meerderjarige betrokkene die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, niet onder curatele staat of ten behoeve van hem niet het mentorschap is ingesteld, gelden de verplichtingen die voor de jeugdhulpverlener uit deze afdeling jegens de betrokkene gelden, voor de jeugdhulpverlener jegens de persoon die daartoe door de betrokkene schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden. Ontbreekt zodanige persoon, of treedt deze niet op, dan gelden de verplichtingen jegens de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, jegens een ouder, kind, broer of zus van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst.
- 5.5 De verplichtingen voor de jeugdhulpverlener jegens de in het eerste en tweede lid bedoelde wettelijke vertegenwoordigers van de betrokkene of de in het derde lid bedoelde personen zijn niet van toepassing indien deze niet verenigbaar zijn met de zorg van een goed jeugdhulpverlener.
- 5.6 De persoon jegens wie de verplichtingen op grond van deze paragraaf voor de jeugdhulpverlener gelden krachtens het tweede en derde lid, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Deze persoon is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak te betrekken.
- 5.7 Verzet de betrokkene zich tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor een persoon als bedoeld in het tweede of derde lid toestemming heeft gegeven, dan kan de verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de betrokkene te voorkomen.

Artikel 6

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 6.1 De Zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de Cliënt. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.
- 6.2 Het dossier is eigendom van de Zorgaanbieder.
- 6.3 De Zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de Cliënt, met uitzondering van:
 - a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
 - b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame Cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
 - c. het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente.
- 6.4 Zorgaanbieder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 7

Aansprakelijkheid

- 7.1 De Cliënt is gehouden de Zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door de Zorgaanbieder in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 7.2 De aansprakelijkheid van de Zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de Zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
 - a. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is;
 - b. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 7.3 Het bepaalde in artikel 7.2 is mede van toepassing op door de Zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 7.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 7.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de

- Zorgaanbieder.
- 7.5 De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 8

Betaling

- 8.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt de Zorgaanbieder in rekening bij de gemeente. De Cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Jeugdwet/Wmo 2015. De Zorgaanbieder int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente .

Artikel 9

Arbeidsomstandigheden

In het geval de Zorgaanbieder ondersteuning verleent in de privé-woning van de Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de Overeenkomst, verplicht de Cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Artikel 10

(Intellectuele) eigendomsrechten

- 10.1 Met betrekking tot de door of namens de Zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de Zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de Cliënt aan de Zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de Cliënt.
- 10.2 De Cliënt verbindt zich de door of namens de Zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de Zorgaanbieder, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook de Zorgaanbieder of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

Artikel 11

Annulering

- 11.1 Te leveren ondersteuning kan, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 4 werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, door de Cliënt worden geannuleerd. De Zorgaanbieder zal de overeengekomen ondersteuning dan niet verlenen, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 11.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de Zorgaanbieder de volledige kosten in rekening bij de Cliënt, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan.

Artikel 12

Wijzigingen

- 12.1 De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 4.5 kunnen door de Zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na de dag waarop ze aan de Cliënt dan wel diens vertegenwoordiger of belangenbehartiger zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 12.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
