

Algemene voorwaarden

# Maatschappelijke ondersteuning (Wmo)



## Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden behoren bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor cliënten die gebruikmaken van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In deze voorwaarden wordt uitgelegd waaraan zowel Alerimus als u zich committeert als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is ondertekend.

### 1. Ondersteuningsplan

- Alerimus stelt, zo spoedig mogelijk nadat u heeft laten weten ondersteuning van Alerimus te willen ontvangen, een ondersteuningsplan c.q. werkafspraken op.
- Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken bespreekt Alerimus met u wat uw wensen zijn. Alerimus wijst u tijdig op de mogelijkheid om u te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.
- Alerimus bevordert de betrokkenheid van uw mantelzorgers/naasten bij het maken van de afspraken die in het ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die hier in genoemd worden. Indien u echter uw mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert Alerimus dat.
- In het ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken Alerimus en u hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt hier beschreven wat u zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de beschreven werkzaamheden.
- In het ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken 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 u de kosten van de ondersteuning zelf. U wordt daarover geïnformeerd.
- Indien u tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft Alerimus naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits u daarvoor toestemming geeft.
- U ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken.

- Het ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken kan in onderling overleg worden aangepast door Alerimus. Het ondersteuningsplan wordt minimaal eens per halfjaar en indien nodig vaker geëvalueerd door Alerimus en u.

## 2. Verplichtingen van Alerimus en u

- Alerimus neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.
- Alerimus verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Hij stemt deze af op de reële behoefte van u en op andere vormen van zorg of hulp die u ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en inachtneming van uw rechten.
- Alerimus heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die Alerimus inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.
- Alerimus meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.
- U geeft Alerimus naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- U onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van Alerimus van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

## 3. Privacy

- Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt Alerimus aan anderen dan u geen inlichtingen over u, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden dan met uw toestemming.
- De medewerkers van Alerimus 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 Alerimus inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.
- De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van u 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 u gemeld worden zonder uw toestemming indien u niet in staat bent toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van uzelf, in overeenstemming met de wet.
- In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan Alerimus, 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.
- Alerimus kan zonder uw toestemming, 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 u 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 u in de kosten van de maatwerkvoorziening;
  - c. het uitvoeren van onderzoek na uw melding dat u 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 u verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.

- Alerimus kan zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over u verstrekken aan het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van de eigen bijdrage van u of de bijdrage van anderen dan u in de kosten van een maatwerkvoorziening.
- Alerimus kan zonder uw toestemming, uit eigen beweging of desgevraagd, gegevens over u verstrekken aan de Sociale verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van uw persoonlijk budget en het verrichten van betalingen ten laste daarvan.
- Alerimus kan zonder uw toestemming, 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 uw dossier 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 uw toestemming inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in uw dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek, zover de gegevens noodzakelijk zijn voor statistiek of het onderzoek.

#### 4. Dossier

- De zorgleveringsovereenkomst, het ondersteuningsplan c.q. de werkafspraken en de andere gegevens die Alerimus heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen uw dossier.
- U heeft recht op digitale inzage in het dossier.
- Alerimus kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan u 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.

- U bent bevoegd om Alerimus te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren. Na vaststelling van de correcties voert Alerimus deze onverwijld uit.
- Alerimus bewaart het dossier 20 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van Alerimus op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.
- Alerimus vernietigt het dossier binnen drie maanden -maar zonder onredelijke vertraging- na een daartoe strekkend verzoek van u, 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

- Alerimus informeert uw mantelzorger(s) over zijn werkzaamheden ten behoeve van u indien en voor zover u daarvoor toestemming heeft gegeven.
- Alerimus streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van uw mantelzorgers.
- Alerimus informeert uw mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.
- Alerimus is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van uw mantelzorgers en is niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

## 6. Budget

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

- Alerimus informeert u regelmatig over het op dat moment nog beschikbare budget.
- Alerimus stelt u ervan op de hoogte dat u het budget niet volledig hoeft te benutten.
- Alerimus informeert u over de eigen bijdrage regeling van het CAK.
- Voor de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) bent u een, door de gemeente vastgestelde, eigen bijdrage verschuldigd. Op basis van de registratie van gewerkte en niet gewerkte uren wordt deze eigen bijdrage maandelijks door Alerimus rechtstreeks bij u in rekening gebracht. Alerimus zal eventuele wijzigingen in de vaststelling van de hoogte van de eigen bijdrage door de gemeente doorvoeren in de facturatie aan u. Let op, dit is alleen van toepassing als deze voorziening al vóór of in 2021 aan u is toegekend.

## 7. Annulering / no show / afwezigheid

- Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt u dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan Alerimus.
- Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan Alerimus te melden, is Alerimus gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op u. De schade is gelijk aan het bedrag waarop Alerimus aanspraak had kunnen maken als u wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.
- Alerimus brengt geen bedrag in rekening als u door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.
- Voor de huishoudelijke ondersteuning geldt dat deze alleen plaats kan vinden indien u in uw woning aanwezig bent. Ook wanneer u de woning verlaat tijdens de ondersteuning zal dit worden aangemerkt als afmelding van de huishoudelijke ondersteuning.
- Voor de huishoudelijke ondersteuning geldt dat de Alerimus vervanging regelt bij langdurige afwezigheid van een medewerker. Bij kortdurende afwezigheid van de huishoudelijk medewerker doet u en de huishoudelijk medewerker moeite om de hulpverlening te verschuiven naar een ander tijdstip.

## 8. Betaling door u

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

## 9. Klachten

- Als u niet tevreden bent over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunt u daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.
- U kunt desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Alerimus. De klachtenfunctionaris adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.
- U kunt een klacht indienen bij Alerimus als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de 'regeling vertrouwenspersonen en klachten' van Alerimus.



- De regeling ‘vertrouwenspersonen en klachten’ en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van Alerimus.
- U 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 overeenkomst

- Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien Alerimus en u daar beide mee instemmen.
- Alerimus 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 uw overlijden;
  - b. door opheffing, faillissement of surseance van Alerimus;
  - 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 u of door Alerimus;
  - h. als u en/of uw mantelzorgers/naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van Alerimus verwacht kan worden;
  - i. door ontbinding door de rechter.
- U neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen. NB. Voor de huishoudelijke ondersteuning geldt een opzegtermijn van één maand.
- Alerimus neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.