



WMO Modules

Inhoudsopgave

• Dossier	2
• Budget	4
• Klachten	5
• Mantelzorg	7
• Ondersteuningsplan	8
• Privacy	10
• Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt	13
• Wijziging en einde overeenkomst	15
• Annulering / no show	17
• Betaling door de cliënt	18

Onderwerp	Dossier
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>De ondersteuningsovereenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens die de zorgaanbieder heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de cliënt.</p> <p>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</p> <p>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 huishoudelijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijke vermoeden daarvan te onderzoeken.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld</i>	<p>Het inzagerecht in het dossier is geregeld in art. 5.3.2 Wmo 2015 evenals de bepaling over de kosten van het verstrekken van een afschrift, de bepaling over uitzonderingen op inzage en de bepaling over de bevoegdheid om te vragen het dossier te corrigeren.</p> <p>De AVG stelt dat de aanbieder eventueel (redelijke) kosten mag doorrekenen voor 'bijkomende' kopieën.</p> <p>De genoemde bewaartermijn is genoemd in art. 5.3.4 Wmo 2015.</p> <p>De vernietiging van het dossier is geregeld in artikel 5.3.5 Wmo 2015.</p> <p>In de AVG wordt geregeld wat er bij inzage over de gegevensverwerking vermeld moet worden. Als de cliënt niet louter om inzage in</p>

<p><i>voor de cliënt.</i></p>	<p>het dossier vraagt maar om inzage in alle verwerking van persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke, is het navolgende in artikel 15 AVG mede van belang:</p> <p>1. De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) de verwerkingsdoeleinden; b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens; c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties; d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen; e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken; f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit; g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens. <p>3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen.</p> <p>4. Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.</p>
<p>Opmerkingen</p>	<p>De tekst is een weergave van bepalingen uit de Wmo 2015, aangevuld met de AVG. Opname van deze tekst in de overeenkomst is strikt genomen niet noodzakelijk omdat het hier bepaalde geldt op basis van de Wmo 2015 ongeacht wat hierover is overeengekomen. Door de tekst wel op te nemen in de overeenkomst wordt het voor de cliënt inzichtelijk wat zijn rechten zijn ten aanzien van zijn dossier.</p>

Onderwerp	Budget
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>De zorgaanbieder informeert de cliënt voorafgaand aan het eerste overleg over het ondersteuningsplan 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.</p> <p>De zorgaanbieder maakt inzichtelijk waarvoor het budget ingezet kan worden, zodat het de cliënt duidelijk is wat zijn keuzemogelijkheden zijn.</p> <p>De zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig over het op dat moment nog beschikbare budget.</p> <p>De zorgaanbieder stelt de cliënt ervan op de hoogte dat hij het budget niet volledig hoeft te benutten.</p> <p>De zorgaanbieder informeert de cliënt over de eigen bijdrage regeling.</p>
<p>Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i></p>	<p>Deze module is alleen van belang als de cliënt een persoonsvolgend budget heeft.</p> <p>Het is voor de cliënt van belang om te weten hoeveel geld de gemeente ter beschikking stelt en waarvoor hij dat kan gebruiken. Op basis van die keuzes wordt het ondersteuningsplan opgesteld.</p> <p>Als de cliënt dat wil kan de zorgaanbieder meer ondersteuning leveren dan bekostigd kan worden uit het budget van de gemeente. Deze extra ondersteuning is voor eigen rekening van de cliënt. De zorgaanbieder informeert de cliënt over deze mogelijkheid en over de tarieven die hij voor dienstverlening hanteert.</p> <p>De tekst geeft aan dat de cliënt regelmatig wordt geïnformeerd. Dit kan desgewenst worden geconcretiseerd bijvoorbeeld door te bepalen dat dit eens per maand gebeurt.</p>

Onderwerp	Klachten
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit / Aanvullende diensten
Tekst	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.</p> <p>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.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i>	<p>De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is alleen van toepassing op de zorgsector, niet op maatschappelijke ondersteuning.</p> <p>De Wmo 2015 verplicht niet om een klachtenregeling op te stellen, maar bepaalt dat de gemeente in de Wmo-verordening kan bepalen dat aanbieders van in de verordening genoemde diensten een klachtenregeling moeten opstellen.</p> <p>De Wmo 2015 biedt de mogelijkheid dat op landelijk niveau (in een algemene maatregel van bestuur) eisen gesteld worden waaraan die klachtenregeling moet voldoen. Van deze mogelijkheid is echter geen gebruik gemaakt.</p> <p>De conclusie is dat een klachtenregeling alleen verplicht is voor die voorzieningen ten aanzien waarvan de gemeente dat bepaald heeft. De aanbieder kan de klachtenregeling naar eigen inzicht vorm geven.</p> <p>In de tekst is gekozen voor een praktische oplossing: cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kunnen daarover een klacht indienen en die klachten worden behandeld op basis van de geldende klachtenregeling van de zorgaanbieder. ActiZ en LOC hebben een model klachtenregeling opgesteld, die als minimale standaard gebruikt kan worden.</p>

	<p>De tekst voorziet in een basale regeling van de wijze waarop klachten van cliënten worden behandeld. De tekst kan desgewenst worden aangepast. Er zijn geen specifieke wettelijke bepalingen waarmee rekening gehouden moet worden.</p>
--	--

Onderwerp	Mantelzorg
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>De zorgaanbieder informeert de mantelzorg(er)s over zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt indien en voor zover de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.</p> <p>De zorgaanbieder streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.</p> <p>De zorgaanbieder informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.</p> <p>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.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i>	De rol van de mantelzorg(er) bij het opstellen van het ondersteuningsplan komt in de module 'ondersteuningsplan' aan de orde. In aanvulling daarop voegt deze module enkele algemene bepalingen toe over de verhouding zorgaanbieder / mantelzorg(er).
Opmerkingen	De tekst is niet gebaseerd op de Wmo 2015. Opname van deze tekst in de overeenkomst is strikt genomen niet noodzakelijk. Door de tekst wel op te nemen in de overeenkomst wordt het belang van samenwerking met mantelzorgers benadrukt en wordt de verhouding tussen mantelzorg(er) en zorgaanbieder verduidelijkt.

Onderwerp	Ondersteuningsplan
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit / Aanvullende diensten
Tekst	<p>De zorgaanbieder stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.</p> <p>Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan bespreekt de zorgaanbieder met de cliënt wat diens wensen zijn. De zorgaanbieder wijst de cliënt tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>In het ondersteuningsplan 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.</p> <p>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.</p> <p>De cliënt ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan.</p> <p>Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder. Het ondersteuningplan wordt eens per jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting</i>	Het ondersteuningsplan beschrijft welke diensten de zorgaanbieder aan de cliënt verleent. Het ondersteuningsplan is niet geregeld in de Wmo 2015.

<p><i>geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i></p>	<p>De Wmo 2015 kent wel het persoonlijk plan. In dit plan beschrijft de cliënt welke maatschappelijke ondersteuning hij wenst. De gemeente betreft dit plan bij de toewijzing van maatschappelijke ondersteuning. Het persoonlijk plan kan eveneens betrokken worden bij het opstellen van het ondersteuningsplan.</p> <p>Gemeenten hebben de plicht om te voorzien in cliëntondersteuning. De Wmo 2015 omschrijft dit begrip als ondersteuning van de cliënt met het doel om diens zelfredzaamheid te versterken en een zo integraal mogelijke dienstverlening te krijgen. Anders dan in de Wlz is ondersteuning bij het overleg met de zorgaanbieder in de Wmo 2015 niet expliciet genoemd als onderdeel van cliëntondersteuning. Naar verwachting zal in de praktijk deze ondersteuning wel geboden worden. In dat geval kan de zorgaanbieder de cliënt daarop wijzen. De voorbeeldbepaling geeft aan dat dit tijdig moet gebeuren, dat wil zeggen op een moment waarop de cliënt redelijkerwijs de cliëntondersteuner kan inschakelen.</p> <p>De tekst voorziet in een basisregeling van het overleg over het ondersteuningsplan. De tekst kan naar behoefte worden aangepast. Bij het opstellen van de tekst moet rekening gehouden worden met eventueel door de gemeente gestelde eisen ten aanzien van het ondersteuningsplan.</p>
--	---

Onderwerp	Privacy
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die de aanbieder inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

	<p>behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;</p> <p>d. het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;</p> <p>e. het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;</p> <p>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.</p> <p>De aanbieder 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 bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt of de bijdrage van anderen dan de cliënt in de kosten van een maatwerkvoorziening.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting</i></p>	<p>De geheimhoudingsplicht is in artikel 5.3.3 Wmo 2015 opgenomen. De in dit model opgenomen tekst is geïnspireerd door art. 7:457 BW (WGBO) en artikel 88 Wet BIG. De geheimhoudingsplicht kan worden doorbroken als de cliënt toestemming heeft gegeven voor verstrekking van informatie. Dit kan bijvoorbeeld het verstrekken van informatie aan mantelzorgers betreffen. Het verdient aanbeveling om met de cliënt af te spreken welke mantelzorgers of familieleden waarover geïnformeerd mogen worden en afspraken hierover in het dossier</p> <p>De bevoegdheid om gegevens van de cliënt te verstrekken bij de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening is geregeld in artikel 3.4 Wmo 2015. Overigens is opvallend dat de Wmo 2015 en de Wkkgz dit onderwerp verschillende</p>

<p><i>is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i></p>	<p>regelen. Voor gegevensverstrekking over de cliënt is bij een melding in het kader van de Wkkgz geen toestemming nodig, in het kader van de Wmo 2015 is die toestemming wel nodig, tenzij een van de genoemde uitzonderingssituaties zich voordoet.</p> <p>De bevoegdheid om zonder toestemming van de betrokkene inlichtingen te verstrekken aan Veilig Thuis berust op art. 5.2.6 Wmo 2015.</p> <p>De bevoegdheid om zonder toestemming van de cliënt gegevens te verstrekken aan de gemeente, het CAK, de SVB en de toezichthouder is gebaseerd op art. 5.2.2 Wmo 2015. De bevoegdheid van de toezichthouder om het dossier van een cliënt in te zien staat in art. 6.1 tweede lid Wmo 2015.</p> <p>De bevoegdheid om zonder toestemming van de cliënt gegevens te verstrekken ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek staat in art. 5.3.6 Wmo 2015. De voorwaarden waaraan voldaan moet zijn om van deze bevoegdheid gebruik te kunnen maken worden ook in dat artikel vermeld.</p>
<p>Opmerkingen</p>	<p>De tekst is een weergave van bepalingen uit de Wmo 2015. Opname van deze tekst in de overeenkomst is strikt genomen niet noodzakelijk omdat het hier bepaalde geldt op basis van de Wmo 2015 ongeacht wat hierover is overeengekomen. Door de tekst wel op te nemen in de overeenkomst wordt het voor de cliënt inzichtelijk hoe zijn privacy is geregeld.</p>

Onderwerp	Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>De aanbieder neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.</p> <p>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.</p> <p>De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.</p> <p>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.</p> <p>De cliënt geeft de aanbieder naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.</p> <p>De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van de aanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i>	<p>De Wmo 2015 geeft aanbieders de opdracht goede kwaliteit te leveren. De omschrijving die de wet daarvan geeft is in de tweede alinea weergegeven. De wet biedt de mogelijkheid om deze kwaliteitseisen nader in te vullen in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Van deze mogelijkheid is echter geen gebruik gemaakt. De VNG heeft een 'Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers' opgesteld. Gemeenten kunnen dit model desgewenst gebruiken bij de inkoop van maatschappelijke ondersteuning. De basisset voorziet in zes algemeen geformuleerde eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deskundig personeel; 2. Eerstverantwoordelijk ondersteuner als aanspreekpunt voor cliënt en directe omgeving 3. Ondersteuningsplan per cliënt; 4. Rapportage over resultaten 5. Meten tevredenheid cliënten; 6. Kwaliteitsbeleid. <p>De basisset is gepubliceerd op www.vng.nl</p>

	<p>Het opstellen van een meldcode is verplicht op basis van de Wmo 2015. Het is niet verplicht om deze in de overeenkomst te vermelden. In verband met de relatie met de geheimhoudingsplicht is hiervoor in deze module wel gekozen. Om dezelfde reden is ook de plicht om calamiteiten en 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' te melden opgenomen.</p> <p>De meldcode is op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), eveneens verplicht voor de zorg. Voor zorg en maatschappelijke ondersteuning kan dezelfde meldcode worden gebruikt.</p> <p>Melding van calamiteiten is eveneens verplicht in de zorg. Calamiteiten bij zorgverlening worden gemeld bij de IGZ, calamiteiten bij het bieden van maatschappelijke ondersteuning worden gemeld bij de toezichthouder die de gemeente heeft aangewezen.</p> <p>Onder geweld bij de verstrekking van een voorziening verstaat de Wmo 2015 'seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft'. Geweld moet gemeld worden bij degene die door de gemeente als toezichthouder is aangewezen.</p>
--	---

Onderwerp	Wijziging en einde overeenkomst
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen.</p> <p>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.</p> <p>De overeenkomst eindigt:</p> <ol style="list-style-type: none"> door overlijden van de cliënt; door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder; met wederzijds goedvinden; 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; indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt; door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen; door opzegging door de cliënt of door de aanbieder; door ontbinding door de rechter. <p>De cliënt neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen.</p> <p>De zorgaanbieder neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i>	<p>Een overeenkomst kan in principe alleen gewijzigd worden als beide partijen het eens zijn over de wijziging. Deze overeenkomst wijkt daarvan af door soms eenzijdige wijziging mogelijk te maken. De reden hiervan is dat maatschappelijke ondersteuning wordt gefinancierd door de gemeente. Gemeenten kunnen de voorwaarden die zij daarbij hanteren wijzigen. Dat kan tot gevolg hebben dat de overeenkomst met de cliënt eveneens gewijzigd zal moeten worden. Indien een cliënt niet instemt met de wijziging kan hij uiteraard de overeenkomst opzeggen.</p> <p>De Wgbo is niet van toepassing op overeenkomsten met betrekking tot het bieden van maatschappelijke ondersteuning. De beperking van de mogelijkheden om de overeenkomst op te zeggen op grond van 'gewichtige redenen' is dus ook niet van toepassing. Niettemin zal naar verwachting alleen in uitzonderingsgevallen een overeenkomst eindigen door opzegging door de aanbieder. Gedacht kan worden aan situaties waarin de vertrouwensrelatie tussen cliënt en aanbieder zo verslechterd is dat voorzetting van de ondersteuning</p>

	<p>niet meer of aan situaties waarin de cliënt zich niet houdt aan de verplichtingen zoals genoemd in de module Verplichtingen van aanbieder en cliënt.</p> <p>Als het doel van de maatschappelijk ondersteuning bereikt wordt binnen de termijn waarvoor een indicatie is gegeven eindigt de overeenkomst. Wanneer het doel bereikt is beslist de aanbieder na overleg met, en waar mogelijk met instemming van, de cliënt.</p> <p>De opzegtermijnen zijn facultatief, derhalve kan ook voor een andere redelijke opzegtermijn worden gekozen.</p>
--	---

Onderwerp	Annulering / no show
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit
Tekst	<p>Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de aanbieder.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld voor de cliënt.</i>	<p>Deze module voorziet in een regeling van de situatie waarin een cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning en de aanbieder daardoor omzet misloopt. De regeling kent geen wettelijke basis en kan derhalve naar eigen inzicht worden aangepast.</p>

Onderwerp	Betaling door de cliënt
Product	Begeleiding / Kortdurend verblijf / Dagactiviteit, mits in het ondersteuningsplan ook ondersteuning is opgenomen waarvoor geen indicatie bestaat.
Tekst	<p>De aanbieder brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de cliënt.</p> <p>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.</p> <p>De cliënt betaalt de factuur binnen 30 dagen.</p> <p>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.</p> <p>Als na 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.</p>
Toelichting: <i>deze toelichting geeft zorgorganisaties informatie op basis waarvan zij kunnen beslissen of zij de verschillende onderdelen van de tekst overnemen, aanpassen of weglaten. De toelichting is dus niet bedoeld</i>	<p>Deze bepaling heeft betrekking op betaling van een vergoeding door de cliënt. Deze vergoeding zal in de regel betrekking hebben op geleverde diensten waarvoor geen indicatie bestaat. Daarnaast kan bijvoorbeeld het zogeheten no show tarief (zie module Afmelding / no show) in rekening worden gebracht.</p> <p>De genoemde betalingstermijn van 30 dagen is facultatief, derhalve kan ook voor een andere redelijke betalingstermijn worden gekozen.</p> <p>De betalingstermijn na de aanmaning (14 dagen) is wettelijk geregeld, hiervan kan derhalve niet worden afgeweken.</p> <p>Indien rente in rekening wordt gebracht is dat de wettelijke rente voor niet-handelstransacties. Deze bedraagt per 1 juli 2018 2%. De hoogte van de wettelijke rente kan ieder half jaar worden aangepast. Het</p>

<p><i>voor de cliënt.</i></p>	<p>actuele percentage is te vinden in het Besluit wettelijke rente.</p> <p>Het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten bepaalt dat de buitengerechtelijke incassokosten voor vorderingen van niet meer dan € 2.500 maximaal 15% van het gevorderde bedrag mogen bedragen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal € 40. Bij bedragen lager dan € 267 wordt derhalve geen 15% in rekening gebracht, maar dit minimum.</p> <p>De actuele tekst van het Besluit wettelijke rente en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten is te vinden op www.wetten.nl</p> <p>De regeling is bestemd voor de situatie waarin de cliënt zelf betaalt. Dit is niet het geval als de cliënt een pgb heeft. In dat geval wordt de factuur naar de cliënt gestuurd, maar deze stuurt hem door naar de SVB. De SVB draagt zorg voor betaling. De SVB stelt een aantal eisen waaraan een factuur moet voldoen (zie www.svb.nl).</p>
-------------------------------	--

