



## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGOVEREENKOMST WMO WIJS MET LOES**

### **1. Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Wijs met Loes gesloten zorg overeenkomst in het kader van de Wmo (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot zorgverlening, hulpverlening en/of de ondersteuning.

### **2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning**

1. Wijs met Loes stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: “**Plan**”) op waarin de zorg/hulp/ondersteuning (hierna: “**Zorg/hulp/ondersteuning**”) die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Wijs met Loes is in het kader van de Wmo in de gemeente Súdwest Fryslân gecontracteerd onderaannemer elk der hoofdaannemers Alliade GGZ en At Home First. Wijs met Loes kan alleen een Plan opstellen indien Cliënt een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden Zorg/hulp/ondersteuning in het kader van de Wmo, van de verantwoordelijk hoofdaannemer Alliade GGZ of At Home First en daarmee van de gemeente Súdwest Fryslân. In de Overeenkomst staat beschreven voor welke Zorg/hulp/ondersteuning Cliënt een indicatie of beschikking heeft en welke Zorg/hulp/ondersteuning (door Wijs met Loes) aan Cliënt wordt geboden. Het Plan beschrijft de Zorg/hulp/ondersteuning die valt binnen het kader van de indicatie of beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen.
3. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
  - de doelen van de Zorg/hulp/ondersteuning;
  - de inzet van Wijs met Loes;
  - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de Zorg/hulp/ondersteuning zijn betrokken;
  - hoe en wanneer de hulp/zorg/ondersteuning wordt geëvalueerd;
  - wat de behoeften zijn van de Cliënt;
4. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de Zorg/hulp/ondersteuning.



5. Wijs met Loes en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Plan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
  - Wijs met Loes geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente/hoofdaannemer voor de Zorg/hulp/ondersteuning als beschreven in het Plan, bijvoorbeeld omdat de indicatie of beschikking eindigt, wordt aangepast, wordt ingetrokken of anders geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd;
  - de zorg-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de indicatie of beschikking en/of het Plan en/of de mogelijkheden aan Zorg/hulp/ondersteuning die Wijs met Loes kan bieden.

### **3. Kwaliteit**

1. Wijs met Loes zorgt ervoor dat de Zorg/hulp/ondersteuning die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
  - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
  - afgestemd is op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt;
  - verstrekt wordt in overeenstemming met de op Wijs met Loes verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
  - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Wijs met Loes kan voor de Zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Wijs met Loes derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
3. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Wijs met Loes naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.
4. Ingeval van calamiteiten wordt gehandeld conform het calamiteitenprotocol van de gemeente Súdwest- Fryslân versie 1.0 d.d. 01-05-2022.



#### **4. Klachten**

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de Zorg/hulp/ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Wijs met Loes terecht. Wijs met Loes zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Wijs met Loes informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Wijs met Loes is geregeld.

#### **5. Informatie**

1. Wijs met Loes verstrekt aan Cliënt alle informatie die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft in het kader van de Zorg/hulp/ondersteuning. De informatie wordt verstrekt op een manier die voor Cliënt begrijpelijk is.
2. Cliënt verstrekt Wijs met Loes alle (schriftelijke) informatie die voor Wijs met Loes belangrijk kan zijn voor het verlenen van de Zorg/hulp/ondersteuning. Cliënt zorgt ervoor dat die informatie volledig en juist is.

#### **6. Dossier en Privacy**

1. De hoofdaannemer houdt een dossier bij van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Wijs met Loes rapporteert in dit dossier. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan en de Overeenkomst
2. Wijs met Loes houdt een schaduw dossier bij van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Vanuit dit dossier rapporteert Wijs met Loes in het dossier van de hoofdaannemer. Het schaduw dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
3. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
4. Wijs met Loes gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.

4. Wijs met Loes verstrekt geen informatie over de Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de Zorg/hulp/ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin [Wijs met Loes] daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.

## **7. Annuleren / No-show**

1. Als de Cliënt geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken Zorg/hulp/ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 48 uur voor de geplande start van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Wijs met Loes weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Wijs met Loes zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt van bestaande uit het volledige bedrag dat Wijs met Loes door de niet-tijdige annulering misloopt.

## **8. Vergoeding van de Zorg/hulp/ondersteuning**

1. Cliënt is Wijs met Loes een vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de gemeente of de hoofdaannemer aan Wijs met Loes wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Wijs met Loes van alle kosten die Wijs met Loes om welke reden dan ook niet van de gemeente, de hoofdaannemer c.q. van een andere financier (als de bewindvoerder) vergoed krijgt.
2. Het kan zijn dat Cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage.
3. Als Cliënt naast de Zorg/hulp/ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten buiten de beschikking afneemt van Wijs met Loes, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Wijs met Loes dat gezamenlijk hebben afgesproken. Wijs met Loes zal hiervan immer melding doen bij de hoofdaannemer.



## 9. Einde Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
  - a. Met wederzijds goedvinden.
  - b. Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
  - c. Bij het overlijden van Cliënt of van hulpverleenster.
  - d. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van Zorg/hulp/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
  - e. Wanneer de overeenkomst tussen Wijs met Loes en de gemeente, de hoofdaannemer of anderszins eindigt.
  - f. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
  - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Wijs met Loes indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
    - i. Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Wijs met Loes.
    - ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
    - iii. Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
    - iv. Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Wijs met Loes worden gevergd.
2. Indien Wijs met Loes de Overeenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is en/of indien de hoofdaannemer hiertoe Wijs met Loes verzoekt, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve zorgaanbieder.