

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

In dit document staan de algemene voorwaarden voor WMO-zorg / maatschappelijke ondersteuning. Voor de algemene voorwaarden die van toepassing is op WLZ diensten verwijzen wij u naar het document "*Algemene Voorwaarden zorgdienstverlening WLZ Maasstadzorg*".

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- Maasstadzorg; de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van het WMO contract is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de WMO te leveren.
- Cliënt; een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Maasstadzorg ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- Wettelijk vertegenwoordiger; de persoon die de handeling en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënten een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- Belangenbehartiger; de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- Beschikking/ondersteuningsplan; het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke doelen er behaald dienen te worden vanuit de WMO-ondersteuning, voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor WMO-ondersteuning.
- Zorg(verlening); (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de WMO
- Dienst(verlening); (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de WMO
- Zorgarrangement; de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van de leveringsbeschikking/ondersteuningsplan van de cliënt
- Zorgplanbespreking; de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van de cliënt over zijn leven betreffen.
- Zorgplan/ leveringsplan; het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplan bespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- Persoonsgebonden budget (PGB); een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee de cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

- Leveringsbeschikking/ondersteuningsplan het besluit van de gemeente op de aanvraag van de cliënt over de gewenste leveringsvorm, vertaalt in doelen en daaraan gekoppeldweebudget.
- Geneeskundige behandelingsovereenkomst; een overeenkomst waarbij Maasstadzorg zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- WGBO; de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

Artikel 2 Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de WMO en WLZ tussen de cliënten en Maasstadzorg
- Naast deze algemene voorwaarden zijn betalingsvoorwaarden van toepassing zijn. In het geval deze betalingsvoorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de betalingsvoorwaarden voor.
- Afwijkingen van de algemene voorwaarden of betalingsvoorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3 Overeenkomst

- Het recht op zorg- en/of dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een overeenkomst tussen Maasstadzorg en de cliënt en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement, c.q. dat het ondersteuningsplan is afgegeven door de gemeente. Een overeenkomst, inclusief zorgarrangement en zorgplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de cliënt van het ondersteuningsplan en door ondertekening van het leveringsplan van Maasstadzorg, door de cliënt.
- In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum, op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt, is begonnen dan de ondertekening van het ondersteuningsplan, geldt die eerdere datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt deze eerste datum als ingangsdatum vastgelegd (indien de levering van in deze alinea genoemde zorg- en dienstverlening, uiteindelijk niet vergoed wordt door de gemeente vanuit de WMO, wordt deze zorg- en dienstverlening of in rekening gebracht als privé zorg).
- In het ondersteuningsplan, afgegeven door de gemeente is het overeengekomen zorgarrangement vastgelegd tussen de cliënt en Maasstadzorg.
- Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en betalingsvoorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 4 Overeenkomst en WGBO

Op iedere overeenkomst zijn de eveneens normen uit de WGBO van toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de overeenkomst wordt afgeweken.

Artikel 5 Beëindiging en opzegging

5.1 De overeenkomst eindigt door:

1. het verstrijken van de looptijd;
2. het verlopen van de afgegeven beschikking;
3. het overlijden van de cliënt;
4. opzegging;
5. ontbinding;
6. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;

5.2 Maasstadzorg kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

1. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
2. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
3. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Maasstadzorg, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
4. de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Maasstadzorg en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst c.q. bijstelling van het ondersteuningsplan;
5. op het moment dat Maasstadzorg geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
6. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling.
7. in geval van surseance of faillissement van Maasstadzorg

5.3 Maasstadzorg zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt. In de gevallen genoemd bij 5.2 kan opzegging door Maasstadzorg tegen elke dag van de

kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

5.4 Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden conform richtlijnen gemeente Rotterdam in kader beëindigen Zorg/ondersteuning in a.b.c.d.e.f.g. genoemde gevallen.

- Opzeggen van zorg in geval van ernstig gevaar voor medewerker(s); Maasstadzorg kan de zorg- en dienstverlening aan cliënten, direct opzeggen indien het leveren van de zorg- en dienstverlening ernstig gevaar oplevert voor de betrokken medewerker(s). Zoals ernstige bedreiging, wederrechtelijke vrijheidsberoving, mishandeling c.q. gebruik van geweld tegenover de medewerker(s). Maasstadzorg zal hiervan altijd aangifte van doen bij de politie.
- Indien Maasstadzorg deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- Maasstadzorg en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de overeenkomst als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 1. Maasstadzorg geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 2. Om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
 3. De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

Artikel 6 Beschikking

1. De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldige beschikking/c.q. geldig ondersteuningsplan te beschikken.
2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Maasstadzorg haar inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de beschikking/ondersteuningsplan, vraagt de cliënt, dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger gemotiveerd schriftelijk verzoek van Maasstadzorg, eventueel met ondersteuning door Maasstadzorg, binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuwe beschikking/ondersteuningsplan aan bij de verantwoordelijke gemeente.

Artikel 7 Zorg- en dienstverlening

Maasstadzorg verplicht zich ertoe om de cliënt zorg- en dienstverlening aan te bieden die aansluit bij zijn persoonlijke zorgvraag en die aansluit bij de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap, op basis van de te behalen doelen vanuit het ondersteuningsplan.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 8 Ruimtelijke privacy

Maasstadzorg draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is. Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 19 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

Artikel 9 Informatie

- Maasstadzorg geeft aan de cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijs dient te beschikken.
- Maasstadzorg geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingsvermogen van de cliënt.
- De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die de cliënt krijgt en waarvan hij met in achtname van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- Maasstadzorg geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt.
- Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Zorgfamilie de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliëntbetrokkene. (passend binnen de AVG). Voordat Maasstadzorg overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt de betrokken medewerker de zorgcoach dan wel de directie van Maasstadzorg.
- Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Maasstadzorg dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Maasstadzorg daarnaast informatie over, cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, geldende protocollen en relevant beleid.

Artikel 10 Zorgplanbespreking, zorgplan/ondersteuningsplan en toestemming

- De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan Maasstadzorg een levensbeschrijving en/of een andere (schriftelijke) bijdrage voor opname in het zorgplan overhandigen.
- Maasstadzorg stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger dergelijke informatie heeft overhandigd, dan betreft Maasstadzorg deze informatie bij de uitvoering van het ondersteuningsplan.
- Indien de cliënt niet aan een zorgplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het zorgplan zo opgesteld dat dit overeenkomt met de doelstellingen zoals opgenomen in het ondersteuningsplan waarbij, zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

- De uitvoering van het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het ondersteuningsplan vormt de basis voor overeenkomst tot levering van zorg- en dienstverlening vanuit de WMO aan de cliënt.
- De cliënt geeft met het ondertekenen van de het ondersteuningsplan toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan, is behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is, uitdrukkelijke toestemming van cliëntnodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- Het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd. De cliënt en/of Maasstadzorg hebben de mogelijkheid om indien zij dit wensen twee of meer keer per jaar het ondersteuningsplan te evalueren. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie. Induceert de bijstelling in een structurele hogere dan we I lagere inzet van zorg dan zal er bij de gemeente, aanvraag voor aanpassing van het betreffende arrangement c.q. ondersteuningsplan worden gevraagd.
- Indien Maasstadzorg het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Maasstadzorg hier voorafgaand over met de cliënt
- De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het aanvragen van het ondersteuningsplan of bijstellen hiervan.
- Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het aanvragen van het ondersteuningsplan of het bijstellen hiervan., evalueren en aanpassen van het
- Een afschrift van het ondersteuningsplan kan door Maasstadzorg aan de cliënt worden verstrekt, normaliter ontvangt elke cliënt het ondersteuningsplan vanuit de gemeente.

Artikel 11 Verplichtingen van de cliënt

- De cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van het ondersteuningsplan.
- De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Maasstadzorg in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- De cliënt is verplicht Maasstadzorg meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn
- De cliëntstaat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 12 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- Maasstadzorg richt een (digitaal) dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor de cliënt.
- Maasstadzorg houdt in het dossier aantekening van de relevante (noodzakelijke) gegevens over de gezondheid van de cliënten de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- Het zorgplan/ondersteuningsplan maakt deel uit van het (elektronisch) cliënten dossier.
- Het dossier is eigendom van Maasstadzorg.
- Maasstadzorg 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.
- Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliëntinlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliëntinlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- Door de ondertekening van het ondersteuningsplan geeft de cliënttoestemming voor het gebruik van gegevens door Maasstadzorg met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- Maasstadzorg bewaart het dossier gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn (7 Jaar) te rekenen vanaf datum einde zorg.
- Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Maasstadzorg zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Zorgfamilie deze gegevens.
- Indien het gegevens betreft die Maasstadzorg van de cliënt heeft ontvangen, geeft Maasstadzorg deze aan de cliënt terug.
- Maasstadzorg vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- Maasstadzorg verstrekt de cliëntinzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Zorgfamilie mag voor de verstrekking van het afschrift een

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

- redelijke vergoeding vragen.
- Bij ZIN verleent Maasstadzorg medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CAK, SVB en gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving.
- Indien het cliëntendossier wordt ingezien door één van voornoemde partijen en hiervoor op grond van vigerende wet- en regelgeving geen voorafgaande toestemming van de cliënt benodigd is, informeert Maasstadzorg de cliënt achteraf over deze inzage.
- Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de AVG.

Artikel 13 Klachten

- Maasstadzorg heeft een klachtenregeling vastgesteld. Deze is op de website van Maasstadzorg te lezen.
- De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Maasstadzorg mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Maasstadzorg.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

- Cliënt is gehouden Maasstadzorg in de gelegenheid te stellen een door Maasstadzorg tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Maasstadzorg te herstellen, met dien verstande dat voor materiële schade een eigen risico voor de cliënt geldt van 250 Euro pr gebeurtenis.
- De aansprakelijkheid van Maasstadzorg is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Maasstadzorg gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt.
- Indien de verzekering van Maasstadzorg in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt en is ook hierbij een eigen risico van 250 euro per gebeurtenis, voor de cliënt van toepassing, bij overeenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij overeenkomsten op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: 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, wederom met een eigen risico voor de cliënt, per gebeurtenis. Het bepaalde in artikel 14 is mede van toepassing op de door Maasstadzorg ingeschakelde derden. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14, gelden niet indien de schade is te wijten aan ernstige nalatigheid, opzet of grove schuld van de zijde van Maasstadzorg.
- De beperking van de aansprakelijkheid van Zorgfamilie zoals bepaald in artikel 14 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- De in de WGBO opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de WGBO van toepassing is.
- De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 15 betalingen eigen bijdragen

- Betalingen, eigen bijdrage bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Maasstadzorg de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de gemeente waarmee Maasstadzorg op grond van de WMO een overeenkomst heeft gesloten.
- Indien de cliënt aanvullende zorg en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten de beschikking valt, dan komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- dienstverlening levert Maasstadzorg uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Maasstadzorg de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan de cliënt. De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de WMO.
- De gemeente informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage.
- De cliënt verleent door ondertekening van het ondersteuningsplan toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de vigerende betalingsvoorwaarden van Maasstadzorg van toepassing.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

In geval Maasstadzorg zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Hiervoor zijn geldende ARBO-regels, regels omtrent veilige en gezonde werkomgeving, rookvrije werkomgeving, aanwezigheid van juiste hulpmiddelen, het niet werken met giftige en/of bijtende stoffen en overige protocollen en regels omtrent arbeidsomstandigheden van toepassing.

Artikel 17 (Intellectuele) eigendomsrechten

- Met betrekking tot de door of namens Maasstadzorg uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Maasstadzorg.
- De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Maasstadzorg zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- De cliënt verbindt zich de door of namens Maasstadzorg uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Maasstadzorg, 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 Zorgfamilie of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Maasstadzorg de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst, c.q. levering van zorg vanuit het door de gemeente versterkte ondersteuningsplan.
- Maasstadzorg komt de verplichtingen die uit de overeenkomst/het ondersteuningsplan met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is dan komt Maasstadzorg de verplichtingen die uit de overeenkomst/het ondersteuningsplan met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Maasstadzorg feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst/ondersteuningsplan, komt Zorgfamilie zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Maasstadzorg haar verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Maasstadzorg haar verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de Maasstadzorg al haar verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van Maasstadzorg feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Maasstadzorg de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Maasstadzorg de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Maasstadzorg de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen
 1. de echtgenoot van de cliënt;
 2. de geregistreerde partner van de cliënt;
 3. de levensgezel van de cliënt;
 4. een ouder van de cliënt;
 5. een kind van de cliënt;
 6. een broer of zuster van de cliënt.
- Maasstadzorg kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënten diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 20 Vertegenwoordiging

- Indien Maasstadzorg, op grond van een overeenkomst/ondersteuningsplan waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon (A) dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon (A) de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- Maasstadzorg komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 20 genoemde persoon (A) als dit onverenigbaar is met de plicht van Maasstadzorg als goed zorgverlener, zoals genoemd in artikel 7.
- Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon (A) bedoeld in artikel 20 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- Maasstadzorg kan zonder de toestemming van een persoon (A) bedoeld in artikel 20 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon (A) bedoeld in artikel 20 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 21 Toepasselijk recht

- Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- Geschillen, anders dan klachten zoals bedoeld in de klachtenregeling (artikel 13 van deze algemene voorwaarden), naar aanleiding van de overeenkomst/het ondersteuningsplan, de algemene voorwaarden en/of de betalingsvoorwaarden, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Maasstadzorg is gevestigd.
- In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Maasstadzorg en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een door beide partijen als ter zake kundig erkend mediator, vanuit de branchevereniging BTN waar Maasstadzorg bij is aangesloten.

Artikel 22 Annulering.

- Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van twee werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd tenzij deze termijn door de contracterende gemeente anders gedefinieerd is.
- Maasstadzorg zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- In geval van niet tijdige annulering brengt Maasstadzorg de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Algemene voorwaarden zorg en
dienstverlening WMO
per 01-01-2020

Artikel 23 Wijzigingen

- Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Maasstadzorg worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 24 Slot

- Deze algemene voorwaarden treden in werking op **1 januari 2020**.