

Algemene Voorwaarden.

Wmo



oktober
samenzorg voor iedereen.

Algemene voorwaarden Wmo.

Begeleiding / Hulp bij het huishouden

1. Afspraken

Wanneer zijn de Algemene voorwaarden van toepassing?

De Algemene voorwaarden Wmo zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en Oktober. In dit document staan voor u geldende Algemene voorwaarden.

Over wie gaan deze voorwaarden?

In deze Algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'Oktober'. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie Oktober zorg verleent en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

De Algemene voorwaarden in dit document zijn van toepassing vanaf het moment dat u het aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

Kan Oktober deze voorwaarden wijzigen?

De Algemene voorwaarden die staan in dit document kunnen slechts gewijzigd worden:

- in overleg tussen ActiZ en BTN enerzijds en de Consumentenbond, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland anderzijds; of
- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door Oktober, na verzwaard advies van de cliëntenraad en als de wijziging niet in uw nadeel is.

Oktober informeert u tijdig over een wijziging van deze voorwaarden. Daarbij geeft Oktober aan wanneer de wijziging in werking treedt.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kan Oktober u ook achteraf informeren.

2. Zorgplan of plan Huishoudelijke hulp

Wat is een zorgplan of plan Huishoudelijke hulp

Oktober stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt heeft laten weten ondersteuning van Oktober te willen ontvangen, een plan op.

Voorafgaand aan het opstellen van een plan bespreekt Oktober met de cliënt wat diens wensen zijn. Oktober wijst de cliënt tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een cliëntondersteuner.

Oktober bevordert de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken die in het plan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in het plan genoemd worden. Indien de cliënt echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert Oktober dat.

In het plan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken Oktober en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het plan beschreven wat de cliënt zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het plan beschreven werkzaamheden.

In het plan 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.

Indien de cliënt tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft Oktober naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden.

De cliënt ontvangt op verzoek een exemplaar van het plan.

Het plan kan in onderling overleg worden aangepast door Oktober. Het plan wordt eens per jaar geëvalueerd door Oktober en de cliënt.

Verplichtingen van Oktober en de cliënt

Oktober neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

Oktober 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.

Oktober heeft een meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling opgesteld. Medewerkers die Oktober inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.

Oktober meldt iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden bij de toezichthouder.

De cliënt geeft Oktober naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Voor de aanvang van de zorg- of dienstverlening geeft de cliënt de basisgegevens door aan Oktober.

De cliënt kan zich gedurende de looptijd van de overeenkomst legitimeren met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs.

De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van Oktober van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag. De cliënt mag zonder toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers van Oktober. Als de cliënt voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van de medewerkers van Oktober, dan meldt de cliënt dit voor het gesprek. De cliënt mag niet zonder toestemming geluidsopnamen van een gesprek met één van de medewerkers van Oktober openbaar maken.

3. Privacy

De medewerkers van Oktober 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 Oktober inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken plan.

De geheimhoudingsplicht geldt niet als de cliënt toestemming heeft gegeven voor verstrekking van informatie.

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 het kader van melding van huiselijk geweld en ouderenmishandeling kan Oktober, 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 ouderenmishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Oktober 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:

- a. het bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- b. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de cliënt dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
- c. het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
- d. het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
- e. 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.

Oktober 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.

Oktober 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.

Oktober 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 goede 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.

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.

Voor brochures of de website van Oktober worden soms foto's of ander beeldmateriaal gebruikt. Indien Oktober gebruik wil maken van foto's of video's waarin de cliënt voor komt, vraagt Oktober daar altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming voor aan de cliënt.

Dossier

De overeenkomst, het plan en de andere gegevens ten behoeve van de uitvoering van de zorg en/of dienstverlening, vormen samen het dossier van de cliënt.

De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift.

Oktober kan weigeren inzage te verschaffen voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of ouderenmishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Zolang u zorg- en/of dienstverlening van Oktober ontvangt kunnen wij niet zonder dossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Oktober 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.

Oktober vernietigt het dossier binnen drie maanden 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.

Mantelzorg

Oktober informeert de mantelzorger(s) over haar werkzaamheden ten behoeve van de cliënt indien en voor zover de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

Oktober streeft naar een goede afstemming van de zorg- en dienstverlening met de werkzaamheden van mantelzorgers.

Oktober informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder bijvoorbeeld scholing en respijtzorg.

Oktober 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.

Budget

Oktober informeert de cliënt voorafgaand aan het eerste overleg over het plan over de hoogte van het budget dan wel het aantal geïndiceerde uren huishoudelijke hulp dat de gemeente ter beschikking heeft gesteld. Oktober informeert de cliënt tevens over de mogelijkheden om desgewenst voor eigen rekening meer ondersteuning in te kopen en over de daarvoor geldende tarieven.

Oktober maakt inzichtelijk waarvoor het budget ingezet kan worden, zodat het de cliënt duidelijk is wat zijn keuzemogelijkheden zijn.

Oktober informeert de cliënt over de eigen bijdrageregeling en verwijst hiervoor naar de informatie die het CAK beschikbaar stelt.

Annulering/ no show

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan Oktober.

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan Oktober te melden, is Oktober gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop Oktober aanspraak had kunnen maken als de cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.

Oktober brengt geen bedrag in rekening als de cliënt door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.

4. Betalingsvoorwaarden

Betaling door de cliënt

U moet Oktober voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Oktober brengt de bedragen die de cliënt hem ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is achteraf in rekening aan de cliënt. Voor Hulp bij het huishouden gebeurt dit vierwekelijks, voor Begeleiding maandelijks.

Uit een factuur blijkt waarop deze betrekking heeft. Er wordt vermeld welke dienstverlening is geboden.

Maaltijden voor cliënten Begeleiding zijn niet inbegrepen in het arrangement. De prijzen hiervoor staan vermeld op de prijslijst van Oktober.

Het vervoer naar de dichtstbijzijnde locatie Begeleiding is inbegrepen in het arrangement. Kiest u voor een andere locatie dan worden extra vervoerskosten in rekening gebracht. De prijzen hiervoor staan vermeld op de prijslijst van Oktober.

De cliënt betaalt de factuur middels een automatische incasso.

Indien het innen van de factuur niet lukt, stuurt Oktober de cliënt een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dag van verzending van de betalingsherinnering alsnog te betalen.

Als 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 buitengerechterlijke 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 buitengerechterlijke incassokosten.

5. Klachten en aansprakelijkheid

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

5.1 Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Cliënten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunnen dit melden bij de uitvoerende medewerker dan wel de verantwoordelijke leidinggevende.

Cliënten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Oktober. De klachtenfunctionaris adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker c.q. afdeling op te lossen.

Cliënten kunnen een klacht indienen bij Oktober als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Oktober.

De klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Oktober.

5.2 Aansprakelijkheid

In geval van schade die door (de medewerker van) Oktober toegebracht tijdens de uitoefening van de werkzaamheden, zal Oktober een vergoeding voor de geleden schade uitkeren. Het uit te keren bedrag wordt bepaald aan de hand van de afschrijvingstabel die Oktober hanteert. Hierbij geldt dat de schade binnen vijf werkdagen aan Oktober dient te worden gemeld.

Oktober is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, indien Oktober is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Oktober herkenbaar behoorde te zijn.

Oktober is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade waarbij het oorzakelijk verband met het handelen van Oktober niet duidelijk aantoonbaar is, of gevolgschade die voorkomen had kunnen worden door schade beperkend optreden van de cliënt of andere betrokkenen.

6. Wijziging en einde van de overeenkomst

Wijziging van de overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien Oktober en de cliënt daar beide mee instemmen.

Oktober 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 overlijden van de cliënt;
- b. door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
- 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 plan beschreven doel is bereikt;
- f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
- g. door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
- h. door ontbinding door de rechter;
- i. door een permanente opname in een zorginstelling;
- j. door verhuizing van de cliënt waardoor deze niet langer woonachtig is in het werkgebied van de aanbieder;
- k. als de cliënt en/of de naasten van de cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomen;
- l. als de cliënt en/of de naasten van de cliënt zich zodanig gedragen dat voortzetting van de overeenkomst niet van Oktober verwacht kan worden;
- m. als er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die Oktober met de cliënt heeft besproken.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

De cliënt neemt bij opzegging een termijn in acht van twee weken. Opzegging geschiedt schriftelijk per brief of e-mail bij onze cliëntenadministratie. E-mails kunt u zenden naar c.administratie@zorginoktober.nl. Brieven t.a.v. de Cliëntenadministratie van Oktober kunnen worden verstuurd naar Wielewaal 10, 5531 LJ Bladel.

Kan Oktober de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan schriftelijk door Oktober worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzegtermijn met een maximum van één maand of met onmiddellijke ingang, indien de cliënt niet voldoet aan de leveringsvoorwaarden van Oktober.