

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## WMO 2015 en JEUGDWET ASVZ



### Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden gelden alleen op de zorg en diensten die worden verleend vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet.

### Artikel 2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt.

**ASVZ:** stichting ASVZ, gevestigd te Sliedrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 24369841, welke op basis van een Overeenkomst met gemeenten in de regio waar ASVZ actief is ondersteuning biedt.

**Cliënt:** een natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten of gaat sluiten met ASVZ al dan niet vertegenwoordigd door diens Vertegenwoordiger, en waarvoor ASVZ rechtstreeks wordt betaald door die gemeente.

**Ondersteuningsplan:** het plan waarin de afspraken over de Ondersteuning vastgelegd zijn en waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

**Vertegenwoordiger:** persoon of rechtspersoon die over een minderjarige Cliënt gezag heeft (ouders of voogd), dan wel meerderjarige Cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam). Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger kunnen optreden voor een meerderjarige wilsonbekwaam ter zake Cliënt zijn de curator, de mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij deze persoon dat niet wenst.

### Artikel 3. Duur Ondersteuning / zorgverlening

3.1. De Ondersteuning eindigt door:

- a. het verstrijken van de periode waarvoor dit afgesproken is;
- b. het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de Cliënt;
- c. het overlijden van de Cliënt;
- d. opzegging;
- e. ontbinding;
- f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.

3.2 ASVZ kan de Ondersteuning opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

- a. de Cliënt zijn verplichtingen jegens ASVZ niet naleeft;
- b. de Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor bieden van ondersteuning, waaronder langdurige afwezigheid;
- c. de Cliënt, diens Vertegenwoordiger of anderen bij de Cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van ASVZ, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
- d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings-) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van wat in het

- Ondersteuningsplan afgesproken was gaat vallen en ASVZ en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van het Ondersteuningsplan, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
- e. op het moment dat ASVZ geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
  - f. op het moment dat ASVZ, met inachtneming van het bepaalde in artikel 11.9 in deze Algemene Voorwaarden, geen betaling meer ontvangt van de Cliënt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de Cliënt deze zelf betaalt;
  - g. de Cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een voorziening van ASVZ of in een voorziening/instelling van een andere zorgaanbieder en Cliënt en Zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
  - h. in geval van ASVZ surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement is verklaard;
  - i. de Cliënt ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na verloop van die termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen, waaronder ook zijn betalingsverplichtingen voor overeengekomen aanvullende diensten en services;
  - j. indien Cliënt verhuist naar een adres waar van ASVZ in redelijkheid niet kan worden gevraagd om nog Ondersteuning te bieden.
- 3.3 ASVZ zal bij opzegging indien de Cliënt dat wenst behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatief voor de Cliënt.
- 3.4 In de gevallen genoemd in 3.2 kan opzegging door ASVZ tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke opzegging van de Ondersteuning rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 3.2 sub e, f en h genoemde gevallen.
- 3.5 De Cliënt kan de Ondersteuning te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 3.6 Indien ASVZ de Ondersteuning wijzigt als bedoeld in artikel 15, kan de Cliënt de Ondersteuning opzegging op de dag waarop de wijziging in gaat.
- 3.7 Beëindiging dient schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel 4. Ondersteuning, inhoud en karakter**

- 4.1 ASVZ stelt in overleg met de Cliënt – zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is – het Ondersteuningsplan op, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.
- 4.2 Bij het opstellen van het Ondersteuningsplan wordt als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de Cliënt woont en de afspraken van ASVZ met die gemeente.
- 4.3 In het Ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de Cliënt en ASVZ vast over de:
- a. behoeften van de Cliënt;
  - b. doelen van de ondersteuning;
  - c. inzet van ASVZ;
  - d. eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
  - e. wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten; en
  - f. evaluatiemomenten.
  - g. verwijzing naar deze Algemene Voorwaarden die er een geheel mee vormen.
- 4.4 Het Ondersteuningsplan heeft het karakter van een overeenkomst.
- 4.5 De Cliënt kan bij de bespreking van het Ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke Cliëntondersteuning die de gemeente biedt.
- 4.6 Het Ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de Cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt.

- 4.7 De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in het Ondersteuningsplan. De locatie waar volgens het Ondersteuningsplan de ondersteuning wordt geboden kan ASVZ na overleg met de Cliënt wijzigen indien ASVZ dit redelijkerwijs nodig acht.
- 4.8 De Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor ontvangen van de ondersteuning en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door ASVZ ter beschikking worden gesteld.
- 4.9 ASVZ en de Cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de ondersteuning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- de Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van ASVZ;
  - ASVZ geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
  - om andere redenen de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings-)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van het geldende Ondersteuningsplan vallen.

#### **Artikel 5. Kwaliteit ondersteuning**

- 5.1 ASVZ draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 5.2 De ondersteuning wordt in elk geval:
- veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt,
  - afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt,
  - verstrekt in overeenstemming met de op de door ASVZ ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en
  - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.
- 5.3 ASVZ onderzoekt periodiek de tevredenheid van Cliënten.

#### **Artikel 6. Klachten**

In geval van klachten over de geboden ondersteuning (waaronder gedragingen van medewerkers van ASVZ of andere in opdracht van ASVZ werkzame personen) kan de Cliënt of zijn vertegenwoordiger een beroep doen op de bij ASVZ van toepassing zijnde klachtenregeling: <https://www.asvz.nl/media/169856/klachtenregeling-voor-cli%C3%ABnten.pdf>

#### **7. Informatie**

- 7.1 ASVZ geeft de Cliënt de informatie over de ondersteuning waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.
- 7.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de Cliënt en bij de ondersteuning die de Cliënt aangeboden krijgt.
- 7.3 ASVZ geeft de informatie alleen niet indien die informatieverstrekking zou leiden tot ernstig nadeel voor de Cliënt. Indien het belang van de Cliënt dit vereist geeft ASVZ de desbetreffende informatie aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.
- 7.4 Als de Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert ASVZ dit, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 7.5 Bij de aanvang van de ondersteuning verstrekt ASVZ informatie over de wijze waarop de Cliëntenmedezeggenschap is ingericht, de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede over de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van ASVZ.
- 7.6 De Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die ASVZ in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking te stellen.
- 7.7 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 7.8 De Cliënt is verplicht ASVZ meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de

uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

### **Artikel 8. Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 8.1 ASVZ richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de Cliënt. Het dossier omvat het Ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.
- 8.2 Het dossier is eigendom van ASVZ.
- 8.3 ASVZ 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, met uitzondering van:
- a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
  - b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de Vertegenwoordiger van de wilsbekwame Cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
  - c. het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente.
- 8.5 Zorgaanbieder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 8.6 Binnen ASVZ geldt een privacyregeling waarin de wijze waarop met persoonsgegevens van de Cliënt wordt omgegaan alsook welke rechten hij daarbij (onder andere op grond van de AVG = privacy-verordening) kan doen gelden. Op verzoek kan deze worden toegezonden.

### **Artikel 9. Aansprakelijkheid en verzekeringen**

- 9.1 De Cliënt is gehouden ASVZ in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door ASVZ in de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van het overeengekomen Ondersteuningsplan.
- 9.2 De aansprakelijkheid van ASVZ is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door ASVZ gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
- a. als de ondersteuning op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden is geboden is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de ondersteuning gemoeid is;
  - b. als de ondersteuning op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de ondersteuning is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 9.3 Het bepaalde in artikel 9.2 is mede van toepassing op door ASVZ ingeschakelde derden.
- 9.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 9.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van ASVZ.
- 9.5 De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

### **Artikel 10. Aanvullende diensten en services**

Aanvullende diensten en services kunnen niet zijn diensten en services van ASVZ die onder enige andere (wettelijke) aanspraak vallen en die de Cliënt uit dien hoofde van ASVZ verkrijgt.

### **Artikel 11. Betaling**

- 11.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt ASVZ in rekening bij de gemeente. De Cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo. ASVZ int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.

- 11.2. Indien de Cliënt een PGB ontvangt of kan declareren brengt ASVZ de kosten van de geboden ondersteuning bij de Cliënt in rekening.
- 11.3 De kosten van ondersteuning van de Cliënt met particuliere financiering zijn voor zijn eigen rekening. De in het Ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning moet in dat geval door de Cliënt worden betaald conform de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in een bijlage dan wel anderszins schriftelijk bekend gemaakt. Voor zover op de overeengekomen ondersteuning wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt de prijs bepaald overeenkomstig die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 11.4 Indien de Cliënt die ondersteuning in natura ontvangt, aanvullende diensten en services krijgt die buiten de beschikking vallen, komen deze aanvullende diensten en services voor rekening van de Cliënt. Aanvullende diensten en services levert ASVZ uitsluitend als die in het Ondersteuningsplan zijn opgenomen of zijn vastgelegd in een aanvullende schriftelijk document of overeenkomst die door de Cliënt en ASVZ is ondertekend.
- 11.5 De prijzen van de overeengekomen ondersteuning en de overeengekomen aanvullende diensten en services worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing de wettelijke tarieven. Aanpassing van de prijzen – voor zover geen sprake is van zorg in natura – wordt de Cliënt schriftelijk meegedeeld. De Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen de ondersteuning opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de Cliënt de ondersteuning beëindigen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.
- 11.6 De kosten van overeengekomen aanvullende diensten en services en de kosten van ondersteuning die de Cliënt zelf betaalt, brengt ASVZ binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende diensten en services en/of ondersteuning zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de Cliënt in rekening.
- 11.7 De in artikel 11.6 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van ASVZ, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, de (uur)prijs en het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen of de stuksprijs indien een vast bedrag per maand is overeengekomen.
- 11.8 Betaling door de Cliënt dient te geschieden binnen de termijn van 30 dagen, na dagtekening van de factuur.
- 11.9 Betaling dient te geschieden op  
IBAN NL 63 BNGH 028 514 7501  
op naam van STICHTING ASVZ te SLIEDRECHT
- 11.10 Indien de factuur niet is voldaan binnen de termijn van 30 dagen, dan stuurt ASVZ de Cliënt een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen van in ieder geval 14 dagen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de Cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag en incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten verschuldigd aan ASVZ. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtigde incassokosten](#) (BIK)).
- 11.11 ASVZ is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## **Artikel 12. Kredietwaardigheid en incasso**

Ten aanzien van aanvullende diensten en services en ondersteuning die door de Cliënt wordt betaald, kan ASVZ indien de kredietwaardigheid van de Cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, nadere zekerheden verlangen, zoals automatische incasso, vooruitbetaling of een borgstelling.

## **Artikel 13. Arbeidsomstandigheden**

In het geval ASVZ ondersteuning verleent in de privéwoning van de Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de Overeenkomst, verplicht de Cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

## **Artikel 14. Intellectuele eigendomsrechten**

- 14.1 Met betrekking tot de door of namens ASVZ uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij ASVZ. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de Cliënt aan ASVZ zijn overhandigd, blijven eigendom van de Cliënt.
- 14.2 De Cliënt verbindt zich de door of namens ASVZ uitgebrachte adviezen niet aan anderen ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van ASVZ, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tucht-rechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook ASVZ of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 14.3 Indien de Cliënt binnen de instelling van ASVZ en/of met gebruikmaking van de middelen van ASVZ een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan ASVZ. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal de Cliënt dan wel curator, mentor of schriftelijk gemachtigde na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

### **Artikel 15. Annulering**

- 15.1 Te leveren ondersteuning en aanvullende diensten en services kunnen, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 7 werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, door de Cliënt worden geannuleerd. ASVZ zal de overeengekomen ondersteuning en aanvullende diensten dan niet verlenen, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 15.2 In geval van niet tijdige annulering brengt ASVZ de volledige kosten in rekening bij de Cliënt, tenzij anders overeengekomen in het Ondersteuningsplan.

### **Artikel 16. Wijzigingen**

- 16.1 Het Ondersteuningsplan, de Algemene Voorwaarden en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 6, 7.5 en 8.7 kunnen door ASVZ worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen in werking na de dag waarop ze aan de Cliënt dan wel diens Vertegenwoordiger zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 16.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande afspraken.

### **Artikel 17. Slotbepalingen**

- 17.1 Op de afspraken die tussen ASVZ en de Cliënt gemaakt zijn, waar deze Algemene voorwaarden onlosmakelijk mee verbonden zijn, is het Nederlands recht van toepassing.

\*\*\*\*\*