

Algemene module

bij dienstverleningsovereenkomst



Inhoud

1. Einde van de dienstverleningsovereenkomst
2. De afspraken
3. Ondersteuningsplan
4. Persoonsgegevens en privacy
5. Uw verplichtingen
6. Betalingsvoorwaarden
7. Informatieverstrekking
8. Klachten

1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum die in de dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kunt u de dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van twee weken in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar:

- info@hozo.nl
- HOZO
t.a.v. de cliëntenadministratie
2182 LA Hillegom

Kunt u de dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen van dienstverlening die u zelf betaalt, of van dienstverlening die u uit een pgb betaalt, mag u de dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Kunnen wij de dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de dienstverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken opzeggen.

2. De afspraken

Wat regelen wij in dienstverleningsovereenkomst?

In de dienstverleningsovereenkomst en in de aangevinkte module(s) staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden, die gelden voor onze dienstverlening aan u.

Wanneer zijn de dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten dienstverleningsovereenkomst.

Kunnen wij afwijken van de dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s)?

Wij wijken niet af van de dienstverleningsovereenkomst en ook niet van de aangevinkte module(s), tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Mogen wij deze dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) wijzigen?

Ja, dat mag in twee situaties:

- als de wijziging in uw voordeel is;
- als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- en regelgeving, het gemeentelijk beleid, dan wel de inkoopvoorwaarden van de gemeente.

Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking dertig dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving, gemeentelijk beleid of inkoopvoorwaarden van de gemeente treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving, het gemeentelijke beleid of de inkoopvoorwaarden wijzigen. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

- Een wijziging wordt, alvorens deze in werking treedt, met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging, dan mag u binnen veertien dagen na onze mededeling over de wijziging door middel van een e-mail of brief de dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging in werking treedt;
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk tien dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de dienstverlening in dat geval op de dag dat de wijziging in werking treedt.

3. Ondersteuningsplan

Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

Wij stellen, zo spoedig mogelijk nadat u ons heeft laten weten ondersteuning van ons te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.

Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan bespreken wij met u wat uw wensen zijn. Wij zullen u ook tijdig wijzen op de mogelijkheid u te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.

Worden mantelzorgers betrokken bij de ondersteuning?

Wij bevorderen 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 u de mantelzorgers hierbij echter niet wilt betrekken, respecteren wij dat.

Wat staat er in het ondersteuningsplan?

In het ondersteuningsplan beschrijven wij wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken wij met u hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Ook zullen wij in het ondersteuningsplan opnemen wat u zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.

In het ondersteuningsplan kunnen wij zowel ondersteuning opnemen waarvoor de gemeente een beschikking heeft afgegeven, als ondersteuning waarvoor dat niet het geval is. Als beschikking is afgegeven, betaalt u de kosten van de ondersteuning zelf.

Indien u tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streven wij naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits u daarvoor toestemming geeft.

U ontvangt een exemplaar van het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg door ons worden aangepast. Het ondersteuningsplan zullen wij eens per jaar met u evalueren.

Wat als wij of u de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen?

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het ondersteuningsplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de dienstverlening alsnog volgens het ondersteuningsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken.

Als het voor u onmogelijk is de dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval achtenveertig (48) uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

4. Persoonsgegevens en privacy

Is er een dossier?

Ja. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de dienstverleningsovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een dossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving.

Dat betekent het volgende:

- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de *Wet bescherming persoonsgegevens* (Wbp) in acht.

Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Wat doen wij met uw dossier?

Door ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als u een dergelijk verzoek doet, vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Wij vernietigen uw gegevens echter niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Mag u uw dossier inzien?

Ja, u kunt vragen om uw dossier in te zien. U mag ook om een kopie van uw dossier vragen. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

Laten wij uw dossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage in of gegevens uit uw zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst, als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde, als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Wat gebeurt er met het dossier na het einde van de dienstverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het dossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

Mogen nabestaanden het dossier inzien?

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het dossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als u daarvoor toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken, dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot u herleidbare gegevens gebruiken of verstrekken.

Hebben onze medewerkers een geheimhoudingsplicht?

Ja, onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd, dan wel wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die de zorgaanbieder inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.

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

Mogen wij uw gegevens zonder uw toestemming met anderen delen?

Ja, in sommige situaties mogen wij dat:

- In het kader van de melding van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen uw gegevens gemeld worden zonder uw toestemming, indien u niet in staat bent toestemming te geven, dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van u zelf.
- In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kunnen wij, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft, indien het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen, dan wel om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.
- Wij kunnen zonder uw toestemming, desgevraagd of uit eigen beweging, gegevens verstrekken aan de gemeente, voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van één van de volgende taken:
 - het bepalen van uw eigen bijdrage in de kosten van de maatwerkvoorziening;
 - het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan als ouder het gezag over u uitoefent in de kosten van de maatwerkvoorziening;
 - het uitvoeren van onderzoek na uw melding dat u behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
 - het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
 - het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van een maatwerkvoorziening;

- het verhalen van kosten van maatschappelijke ondersteuning op degene die jegens u verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.
- Wij kunnen zonder uw toestemming, desgevraagd of uit eigen beweging, gegevens over u verstrekken aan het CAK, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van uw eigen bijdrage of de bijdrage van anderen dan u in de kosten van een maatwerkvoorziening.
- Wij kunnen zonder uw toestemming, desgevraagd of uit eigen beweging, gegevens over u verstrekken aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB), voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van uw persoonsgebonden budget en het verrichten van betalingen ten laste daarvan.
- Wij kunnen zonder uw toestemming, desgevraagd of uit eigen beweging, 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 uw dossier in te zien.
- Als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, kunnen wij zonder uw toestemming inlichtingen verstrekken en inzage verlenen in uw dossier ten behoeven van statistiek en wetenschappelijk onderzoek.

5. Uw verplichtingen

Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform de regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

6. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de dienstverlening?

U moet ons voor de dienstverlening betalen als deze dienstverlening niet op grond van de *Wet maatschappelijke ondersteuning* (Wmo) rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald.

Als de ondersteuning vergoed wordt op grond van een wet, kan het zijn dat u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de dienstverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkeling (“indexeren”) en wettelijk tarieven.

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen maandelijks achteraf een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Uit de factuur blijkt waarop deze betrekking heeft. In geval het geboden maatschappelijk ondersteuning betreft, wordt vermeld welke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het *Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten*.

7. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd.

Wij zullen ons best doen om ervoor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website (www.hozo.nl) en in onze folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe beschikking van de gemeente kunt krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;
- de intake.

Hoe geven wij informatie?

Elke keer dat wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

Welke informatie krijgen wij van u?

- Bij het aangaan van de dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon;
- U moet zich bij het ondertekenen van de dienstverleningsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd van de overeenkomst een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs kunnen laten zien;
- U geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de dienstverlening;
- Ook als u zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- Als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

8. Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten. Deze kunt u vinden op onze website en in onze folder *“Complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten?”*.

In de klachtenregeling en de folder staat ook wie de klachtenfunctionaris is. Als u dat wilt, kunt u de klachtenregeling ook op papier krijgen.