

**Dienstverleningsovereenkomst  
Begeleiding als aanvullende zorg  
vanuit de WMO**

## **Dienstverleningsovereenkomst Begeleiding als aanvullende zorg vanuit de WMO**

**AxionContinuu,**

gevestigd te Utrecht,

bij het aangaan van deze overeenkomst vertegenwoordigd door

,

Divisiemanager

hierna te noemen de zorgaanbieder.

en

Mevrouw/de heer :  
Geboortedatum : - -  
Woonachtig (adres) :  
Te :

hierna te noemen de klant

verklaren te zijn overeengekomen:

### **Paragraaf 1 Begripsomschrijvingen**

1. Klant  
Degene die op grond van een gemeentelijke beschikking en/of een indicatiebesluit recht heeft op WMO gefinancierde begeleiding of aanvullende zorg, te verstrekken in natura of middels een Persoonsgebonden budget.
2. Vertegenwoordiger van de klant  
Degene die namens de klant optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.
3. Bewindvoerder  
De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de klant de belangen op het terrein van de financiën behartigt.
4. Zorgaanbieder  
Stichting AxionContinuu.
5. Beschikking  
Het besluit van de gemeente waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WMO

6. **Dienstverleningsovereenkomst**  
De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich jegens de andere partij, de klant, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de klant. Hierin is minimaal opgenomen het overeengekomen dienstenarrangement op basis van de gemeentelijke beschikking, alsmede afspraken over de levering van overige diensten door de zorgaanbieder aan de klant, en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.
7. **Ondersteuningsplan**  
Een weergave van de afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder over de doelen van de ondersteuning en de wijze waarop getracht wordt deze te bereiken.
8. **Persoonsgebonden budget**  
Een budget gebaseerd op het indicatiebesluit van de individuele klant en toegekend door de gemeente, waarmee de klant de aan hem te verlenen zorg kan inkopen.
9. **Zorg in natura**  
Een van het indicatiebesluit dan wel de gemeentelijke beschikking afgeleide kostenvergoeding die de zorgaanbieder ontvangt ten behoeve van een aan de individuele klant te verlenen hoeveelheid diensten.

## **Paragraaf 2      Aanbod begeleiding als aanvullende zorg vanuit de Wmo**

### **Artikel 1      Dienstenarrangement**

1. De zorgaanbieder levert aan de klant dagopvang en verzorging op basis van de indicatie en het overeengekomen ondersteuningsplan.
2. De zorgaanbieder biedt een verantwoord aanbod dat doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt verleend en dat voldoet aan door de zorgaanbieder vastgestelde kwaliteitseisen.

### **Artikel 2      Vertegenwoordiging**

1. Indien de klant zelf geen vertegenwoordiger aangewezen heeft en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot/levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot/levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de klant als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal de zorgaanbieder de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan de zorgaanbieder zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de klant een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.

### **Artikel 3      Informatie**

1. De zorgaanbieder informeert de klant of diens vertegenwoordiging regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening, als over de specifieke zaken die in het ondersteuningsplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.



#### **Artikel 4 Ondersteuningsplan**

1. De zorgaanbieder legt afspraken over de omvang en de wijze waarop de ondersteuning plaats vindt vast in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld in samenspraak met de cliënt en, indien gewenst, met zijn of haar mantelzorger of vertegenwoordiger. In het ondersteuningsplan is opgenomen welke doelen en resultaten de cliënt wil bereiken. De ondersteuning heeft als doel het optimaliseren van de zelfredzaamheid binnen de verschillende leefdomeinen.
2. Binnen 14 werkdagen na aanvang van de dienstverlening wordt een individueel ondersteuningsplan opgesteld.
3. Het ondersteuningsplan komt in overleg met en met instemming van de klant tot stand. Door in te stemmen met het plan geeft de klant toestemming voor de uitvoering van de dienstverlening die deel uitmaakt van het ondersteuningsplan. De klant ondertekent de overeenkomst.
4. Het ondersteuningsplan wordt eenmaal per jaar geëvalueerd en kan zo nodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen klant en zorgaanbieder. Indien de ondersteuningsbehoefte tussentijds verandert worden de afspraken in het ondersteuningsplan hierop bijgesteld. Bij een nieuwe gemeentelijke beschikking – en diensgevolge een wijziging van het dienstenarrangement – vindt in elk geval een evaluatie van het ondersteuningsplan plaats.
5. In het ondersteuningsplan is opgenomen welke afspraken zijn gemaakt over de rol en inzet van het netwerk / de mantelzorg.
6. In het ondersteuningsplan is het gemiddeld aantal uren ondersteuning per week door de zorgaanbieder opgenomen. De cliënt weet dat hij over dit gemiddeld aantal uren een eigen bijdrage is verschuldigd. De aanbieder draagt zorg voor het leveren van de benodigde gegevens voor het bepalen en innen van de eigen bijdrage CAK.
7. Het ondersteuningsplan wordt ondertekend door de aanbieder en de cliënt.

#### **Artikel 5 Kwaliteit**

1. De door de zorgaanbieder in te zetten medewerkers zijn bekwaam in het uitvoeren van begeleiding.
2. De zorgaanbieder beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag van alle ingezette medewerkers.
3. De zorgaanbieder beschikt over het keurmerk HKZ of gelijkwaardig en voldoet aan de kwaliteitseisen zoals deze opgenomen zijn in de Verordening Wmo.
4. De zorgaanbieder onderzoekt periodiek de klanttevredenheid van de dienstverlening, en de cliënt verleent hieraan desgevraagd medewerking.

#### **Artikel 6 Inzage, bewaren en vernietigen van gegevens**

1. De zorgaanbieder stelt voor aanvang van de huishoudelijke ondersteuning de identiteit van de klant vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de identificatieplicht en legt de aard en het nummer van het document vast in de administratie.

2. De zorgaanbieder registreert het aantal uren waar de klant recht op heeft conform indicatie en de feitelijk geleverde uren en levert de benodigde gegevens aan de gemeente en het Centraal Administratiekantoor (CAK).
3. De klant heeft het recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
4. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de dienstverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de klant nodig.
5. De zorgaanbieder bewaart de gegevens gedurende 15 jaar, tenzij de zorgaanbieder vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren.
6. De klant heeft recht op vernietiging van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de klant.
7. De zorgaanbieder en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de klant die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

### **Paragraaf 3      Aanvullende bepalingen**

#### **Artikel 7      Kosten**

1. De klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen bijdrage WMO die hij verschuldigd is ter zake van de kosten van het dienstenarrangement.
2. De zorgaanbieder brengt de klant uitsluitend de kosten in rekening voor zaken die niet vanuit de WMO worden gefinancierd.
3. Wanneer de klant zorg gebruik maakt van een Persoonsgebonden Budget (PGB) stuurt de zorgaanbieder een factuur aan de klant voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten. De zorgaanbieder stuurt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de klant.
4. Indien de klant voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de klant dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden aan de zorgaanbieder.

#### **Artikel 8      Aansprakelijkheid**

1. De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade die de klant lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst door de zorgaanbieder.
2. De klant is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze dienstverleningsovereenkomst door de klant. Daaronder valt ook het niet opvolgen van de instructies en adviezen van de zorgaanbieder.
3. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade die de klant zelf lijdt door het niet opvolgen van de instructies en adviezen van de zorgaanbieder.

4. Als er tevens door anderen dan de zorgaanbieder zorg op grond van de WMO wordt geleverd en de zorgaanbieder als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de dienstverleningsovereenkomst uit te voeren, dan is hij gerechtigd met inachtneming van artikel 12 lid 3 de overeenkomst op te zeggen.

#### **Artikel 9 Klachten en geschillen**

1. Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de zorgaanbieder. Deze klachtenregeling is opvraagbaar bij de teammanager dagverzorging.
2. De klant en de zorgaanbieder kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

#### **Artikel 10 Aanvulling en/of wijziging overeenkomst**

1. Deze overeenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de klant of op initiatief van de zorgaanbieder. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen klant en zorgaanbieder. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.
2. Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is de zorgaanbieder - in afwijking van het bepaalde in lid 1 - gerechtigd eenzijdig de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. De zorgaanbieder informeert de klant zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.

#### **Artikel 11 Nieuwe beschikking**

1. Indien de hulpvraag van klant zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde hulp te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit of de gemeentelijke beschikking aangegeven aard en omvang van de aanspraken, dan zal de klant dan wel zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen zeven dagen na het voornoemde verzoek een nieuwe beschikking aanvragen bij het gemeentelijk loket.

#### **Artikel 12 Beëindiging overeenkomst; opzegging**

1. De overeenkomst wordt beëindigd:
  - a. Door het verlopen van de afgegeven beschikking;
  - b. door overlijden van de klant;
  - c. bij wederzijds goedvinden;
  - d. op het moment dat de klant niet meer woonachtig is in het werkgebied van de zorgaanbieder;
  - e. na opzegging van de overeenkomst door de klant of de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
  - a. Indien de klant of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten binnen zeven dagen na het gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 11 een nieuwe beschikking aan te vragen, en de klant of zijn vertegenwoordiger niet binnen zeven dagen na herhaald verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe beschikking heeft aangevraagd.
  - b. Indien er tevens door anderen dan de zorgaanbieder zorg op grond van de WMO wordt geleverd en de zorgaanbieder als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is deze overeenkomst uit te voeren.

- c. Indien de hulpvraag van de klant zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de diensten verleend die voldoen aan de omschrijving genoemd in artikel 1.
  - d. Om overige gewichtige redenen.
3. Indien wordt opgezegd op grond van het tweede lid, sub b, c of d zal de zorgaanbieder slechts overgaan tot opzegging nadat hij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de klant besproken heeft en naar een alternatief is gezocht.
4. AxionContinuu gaat ervan uit dat de klant en de medewerkers zich gedragen overeenkomstig algemeen aanvaardbare gedragsnormen. Indien die normen door de klant niet in acht worden genomen, bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, (verbale) agressie, geweld of discriminatie, kan AxionContinuu de zorgverlening, na onderzoek, beëindigen en de overeenkomst met de klant opzeggen. Als door een van de medewerkers deze gedragsnormen niet in acht worden genomen in hun bejegening naar de klant, kan de klant een klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker (zie ook artikel 11.).

**Artikel 13 Duur**

Deze overeenkomst verbindt partijen met ingang van - -20 en wordt aangegaan c.q. voortgezet voor de duur van de termijn die in het van kracht zijnde gemeentelijke beschikking vermeld staat.

**Artikel 14 Informatie**

Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder de algemene leveringsvoorwaarden zonder verblijf. Deze leveringsvoorwaarden zijn te vinden op de website [www.axioncontinuu.nl/Leveringsvoorwaarden](http://www.axioncontinuu.nl/Leveringsvoorwaarden).

**Ondertekening:**

Mevrouw/de heer :  
 Plaats :  
 Datum : - -20

Handtekening :

Divisiemanager :  
 Plaats :  
 Datum : - -20

Handtekening