

# Algemene voorwaarden WMO en Jeugdwet

Januari 2020

## Definities

In deze algemene voorwaarden worden de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt:

**Zorgaanbieder:** rechtspersoon die op basis van een Overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt, hierna te noemen 'Frion'.

**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 de Zorgaanbieder al dan niet vertegenwoordigd door diens Vertegenwoordiger, en waarvoor de Zorgaanbieder rechtstreeks wordt betaald door die gemeente.

**Vertegenwoordiger:** persoon of rechtspersoon die een Cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam). Personen en 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 niet wenst, dan wel, indien zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij deze persoon dat niet wenst.

**Overeenkomst:** de Overeenkomst die tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

## Artikel 1 Duur en einde Overeenkomst

**1.1** De Overeenkomst eindigt door:

- het verstrijken van de looptijd als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd;
- het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de Cliënt;
- het overlijden van de Cliënt;
- opzegging;
- ontbinding;
- een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.

**1.2** Frion kan de Overeenkomst 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:

- de Cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft;
- de Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, waaronder langdurige afwezigheid;
- de Cliënt, diens Vertegenwoordiger of anderen bij de Cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van Frion, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
- de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen en Frion en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst, als dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
- op het moment dat Frion 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;
- op het moment dat Frion, met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.9 van deze Overeenkomst, geen betaling meer ontvangt van de Cliënt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de Cliënt de ondersteuning zelf betaalt;
- de Cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling van Frion of een instelling van een andere Zorgaanbieder en Cliënt en Frion geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
- Frion surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement is verklaard;
- 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 Frion in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.

**1.3** Frion zal bij opzegging indien de Cliënt dat wenst behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatief voor de Cliënt.

**1.4** In de gevallen genoemd in 1.2 kan opzegging door Frion 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 beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 1.2 sub e, f en h genoemde gevallen.

**1.5** De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

**1.6** Indien Frion deze Overeenkomst wijzigt als bedoeld in artikel 12, kan de Cliënt de Overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Overeenkomst in werking treedt.

**1.7** Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

**1.8** Indien de Cliënt die niet bij Frion verblijft, door Frion woonruimte ter beschikking wordt gesteld, geschiedt dat uitsluitend in het kader van deze Overeenkomst en de Woongebruiksovereenkomst. De Woongebruiksovereenkomst maakt hier onlosmakelijk deel van uit. Indien de Overeenkomst van dienstverlening eindigt, eindigt van rechtswege daarmee te allen tijde per diezelfde datum de Woongebruiksovereenkomst.

## Artikel 2 Inhoud ondersteuning en ondersteuningsplan

**2.1** Bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de Cliënt woont en de afspraken van Frion met die gemeente.

**2.2** In het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de Cliënt en Frion vast over de :

- behoeften van de Cliënt;
- doelen van de ondersteuning;
- inzet van Frion;
- eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
- wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten, en
- evaluatiemomenten.

De afspraken dienen te passen binnen de indicatie of leveringsopdracht van de gemeente.

**2.3** Het ondersteuningsplan zoals de Cliënt en Frion zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

**2.4** Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de Cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt.

**2.5** De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in de Overeenkomst waarvan het ondersteuningsplan onderdeel is. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan Frion na overleg met de Cliënt wijzigen indien Frion dit redelijkerwijs nodig acht.

**2.6** De Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door Frion ter beschikking worden gesteld.

**2.7** Frion 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:

- a. de Cliënt op de grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Frion;
- b. Frion geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
- c. 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 de Overeenkomst gaat vallen.

### Artikel 3 Kwaliteit ondersteuning

**3.1** Frion draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.

### Artikel 4 Informatie

**4.1** Frion geeft de Cliënt de informatie over de ondersteuning waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.

**4.2** De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van de Cliënt en bij de ondersteuning die de Cliënt krijgt op grond van de Overeenkomst

**4.3** Frion 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 Frion de desbetreffende informatie aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.

**4.4** Als de Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Frion dit, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

**4.5** Frion geeft aan Cliënt algemene informatie over zorg- en dienstverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen ondersteuning, waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Frion geeft deze informatie schriftelijk als de Cliënt daarom vraagt.

**4.6** De Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Frion in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking te stellen.

**4.7** De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

**4.8** De Cliënt verplicht Frion meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

### Artikel 5 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

**5.1** Frion 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.

**5.2** het dossier is eigendom van Frion.

**5.3** Frion 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.

**5.4** Zorgaanbieder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

### Artikel 6 Aansprakelijkheid

**6.1** De Cliënt is gehouden Frion in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door Frion in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.

**6.2** De aansprakelijkheid van Frion is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Frion 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 Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is;
- b. als de Overeenkomst 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 Overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

**6.3** Het bepaalde in artikel 6.2 is mede van toepassing op door Frion ingeschakelde derden.

**6.4** De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 6.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Frion.

**6.5** De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

### Artikel 7 Betaling

**7.1** De kosten van de ondersteuning in natura brengt Frion in rekening bij de gemeente. De Cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo 2015. Frion int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.

**7.2** De kosten van ondersteuning zijn voor eigen rekening van de Cliënt met particuliere financiering. De in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning moet door de Cliënt worden betaald conform de bijbehorende prijzen.

**7.3** 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 wordt de Cliënt schriftelijk meegedeeld voor zover deze bij de Cliënt in rekening worden gebracht. De Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de Cliënt de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

**7.4** 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 Frion uitsluitend als die in een aanvullende schriftelijke Overeenkomst is vastgelegd die door de Cliënt en Frion is ondertekend.

**7.5** De kosten van overeengekomen aanvullende diensten en services en de kosten van ondersteuning die de Cliënt zelf betaalt, brengt Frion binnen zes weken na het einde van de maand waarin aanvullende diensten en services en/of ondersteuning zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de Cliënt in rekening.

**7.6** De in artikel 7.5 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Frion, 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.

**7.7** Betaling door de Cliënt dient te geschieden binnen de termijn van 14 dagen, na dagtekening van de factuur.

**7.8** Betaling dient te geschieden op:

IBAN: NL43INGB0691761051

Op naam van: Frion

**7.9** Indien de factuur niet is voldaan binnen de termijn van 14 dagen, dan stuurt Frion 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 buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Frion. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK)).

**7.10** Frion is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## Artikel 8 Kredietwaardigheid

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

## Artikel 9 Arbeidsomstandigheden

In het geval Frion 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 10 Intellectuele eigendomsrechten

**10.1** Met betrekking tot de door of namens Frion uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Frion. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de Cliënt aan Frion zijn overhandigd, blijven eigendom van de Cliënt.

**10.2** De Cliënt verbindt zich de door of namens Frion uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Frion, 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 Frion of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

**10.3** Indien de Cliënt binnen de instelling van Frion en/of met gebruikmaking van de middelen van Frion een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Frion. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de Cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Frion. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal Cliënt dan wel diens wettelijk Vertegenwoordiger of schriftelijke 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 11 Annulering

**11.1** Te leveren ondersteuning en aanvullende diensten en services kunnen, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 4 werkdagen voor het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, door de Cliënt worden geannuleerd. Frion zal de overeengekomen ondersteuning en aanvullende diensten en services 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.

**11.2** In geval van niet tijdige annulering brengt Frion de volledige kosten in rekening bij de Cliënt, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan.

## Artikel 12 Wijzigingen

**12.1** De Overeenkomst en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 4.5 kunnen door Frion 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.

**12.2** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomst.