



OVEREENKOMST MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

Contractspartijen

Naam zorgaanbieder : Carinova WMO diensten BV, KVK 08186662
Adres : Postbus 678, 7400 AR Deventer
Telefoonnummer : 0900-8662
E-mailadres : info@carinova.nl

bij het aangaan van deze overeenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

(naam, functie en eventueel locatie)

hierna aangeduid als "**Carinova**"

en

Uw naam, mevrouw/de heer :
Adres :
Postcode en plaats :
Geboortedatum :
BSN nummer :
Soort ID : Paspoort Rijbewijs
 Identiteitskaart Vreemdelingendocument
ID geldig tot :

Vertegenwoordiger

U heeft geen vertegenwoordiger

Of

U wordt bij het sluiten van deze overeenkomst wettelijk vertegenwoordigd door:

ouder voogd

Of

Uw wettelijke vertegenwoordiger is door de rechtbank benoemd als:

curator mentor *Wij ontvangen graag van u een kopie van de beschikking van de rechtbank*

Of

U wordt bij het sluiten van deze overeenkomst vertegenwoordigd door:

schriftelijk gemachtigde *Wij ontvangen graag van u een kopie van de schriftelijke machtiging*

Gegevens vertegenwoordiger

Voorletters en achternaam :
Geboortedatum : man vrouw
Adres :
Postcode en plaats :
Telefoonnummer :
Emailadres :

Hierna (samen) aangeduid als "**cliënt**"

Ondersteuning

De overeenkomst heeft betrekking op:

- Huishoudelijke Hulp
- Respijtzorg

Looptijd overeenkomst

Deze overeenkomst gaat in op _____ en wordt aangegaan voor:

- onbepaalde tijd
- bepaalde tijd, tot en met _____
- bepaalde tijd, voor de duur van de indicatie

Algemene leveringsvoorwaarden

De algemene leveringsvoorwaarden maatschappelijke ondersteuning maken deel uit van deze overeenkomst.

Ondertekening

Datum:

Uw handtekening

Handtekening Carinova

.....

.....

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger (indien van toepassing)

.....

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

1. Plan

Carinova stelt, zo spoedig mogelijk nadat de cliënt aan Carinova heeft laten weten ondersteuning te willen ontvangen, een begeleidingsplan/hulpverleningsplan (in vervolg te noemen: “**plan**”) op. Carinova bevordert de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken. In het plan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken Carinova en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken.

Indien de cliënt tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere aanbieder of andere hulpverleners, streeft Carinova naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits de cliënt daarvoor toestemming geeft.

De cliënt ontvangt een exemplaar van het plan.

Het plan kan in onderling overleg worden aangepast door Carinova. Het plan wordt periodiek geëvalueerd door Carinova en de cliënt.

2. Verplichtingen

Carinova neemt bij haar werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

Carinova heeft een inspanningsverplichting bij de uitvoering van de afgesproken ondersteuning. Hierbij is Carinova in beginsel tijdens kantooruren voor de cliënt bereikbaar.

De wijze waarop Carinova aan haar inspanningsverplichting vorm kan geven is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel. Indien Carinova de overeengekomen ondersteuning niet op de overeengekomen wijze kan verlenen, zal zij dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan de cliënt meedelen. Indien Carinova geen aanvang met het verlenen van de ondersteuning kan maken omdat zij niet in staat is aan de inhoud van een indicatiebesluit gevolg te geven, zal zij handelen met inachtneming van de afspraken die ter zake met de gemeente zijn gemaakt. Carinova verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Zij stemt deze af op de doelen en resultaten die in het ondersteuningsplan van de gemeente worden gesteld. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en met inachtneming van de rechten van de cliënt.

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

Carinova meldt iedere calamiteit en iedere toepassing van geweld die tijdens de uitvoering van de ondersteuning heeft plaatsgevonden bij de toezichthouder van de gemeente. De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van Carinova van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

De cliënt geeft Carinova naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

3. Privacy

De medewerkers van Carinova zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep is toevertrouwd of hen 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 Carinova 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, de medewerker of de omgeving.

In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan Carinova, 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 kindermishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

Carinova 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 één van de volgende taken:

- a. het bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- b. het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan als ouder het gezag uitoefent over de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
- c. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de cliënt dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
- d. het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
- e. het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
- f. 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.

Carinova 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.

Carinova 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.

Carinova 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 aan de wettelijke voorwaarden voldaan is, kan zonder toestemming van de cliënt anoniem inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek.

4. Aansprakelijkheid

- a. Cliënt is gehouden Carinova in de gelegenheid te stellen, een door Carinova toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst, binnen een

redelijke termijn voor rekening van Carinova te herstellen, voor zover de aard van de overeenkomst dit toelaat.

- b. De aansprakelijkheid van Carinova is beperkt tot directe schade (niet gevolgschade) en bovendien tot het bedrag dat in een voorkomend schadegeval ter zake door een door Carinova 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 tot een bedrag ter hoogte van de waarde die de ondersteuning tot aan het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis vertegenwoordigt. In geval van Huishoudelijke Hulp geldt een eigen risico naar het op dat moment in de polisvoorwaarden geldende bedrag behorende bij het eigen risico per gebeurtenis.
- c. De beperkingen in de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 4b gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld aan de zijde van Carinova.
- d. De cliënt aan wie door Carinova ondersteuning in de thuissituatie wordt verleend is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten en deze n gedurende de duur van de overeenkomst met Carinova te behouden.

Aanvullende afspraken

- a. In het geval Carinova de ondersteuning verleent in de thuissituatie van de cliënt, stelt Carinova als voorwaarde dat haar zorgmedewerkers in arbeidsomstandigheden werken die conform de Arbo-regelgeving zijn en binnen de CAO vallen.
- b. De cliënt heeft naar Carinova toe een meldingsplicht indien cliënt behandeld wordt (gaat worden) met radioactief materiaal.
- c. Indien sprake is van een situatie waarin een veilige werkplek conform de Arbo-regelgeving niet kan worden gerealiseerd, is Carinova bevoegd om de uitvoering van de ondersteuning op te schorten, doch alleen nadat de cliënt vooraf is gewaarschuwd en in de gelegenheid is gesteld de situatie te verbeteren. Carinova kan hier zo nodig behulpzaam bij zijn c.q. aanwijzingen geven.
- d. De cliënt dient gehoor te geven aan het verzoek van de zorgverlener om eventuele huisdieren gedurende de aanwezigheid van de zorgverlener in een andere ruimte onder te brengen, waar de zorgverlener niet geconfronteerd kan worden met het huisdier. De afspraken worden vastgelegd in het dossier. Indien de cliënt het verzoek van de zorgverlener weigert, of zich niet aan de gemaakte afspraak hierover houdt, kan dit er toe leiden dat de zorgverlener de zorgovereenkomst beëindigd.

5. Dossier

Deze overeenkomst, het plan en de andere gegevens die ten behoeve van de uitvoering daarvan zijn opgesteld, vormen samen het dossier van de cliënt.

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

Carinova 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 kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

De cliënt is bevoegd om Carinova te vragen gegevens uit het dossier te corrigeren en/of aan te vullen.

Carinova bewaart het dossier conform de wettelijke bewaartermijn van de Wgbo en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van Carinova op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.

Carinova 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.

6. Annulering / no show

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

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

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

7. Betaling door de cliënt

Carinova brengt de bedragen die de cliënt aan Carinova ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is, maandelijks achteraf in rekening aan de cliënt. Uit de factuur blijkt welke maatschappelijke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief.

De cliënt betaalt de factuur binnen 30 dagen. Indien de cliënt de factuur niet binnen 30 dagen betaalt, stuurt Carinova aan 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. In de herinnering vermeldt Carinova dat kosten zijn verschuldigd als de cliënt niet binnen de genoemde termijn betaalt en informeert hij de cliënt over de hoogte van deze kosten.

Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, is Carinova, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd rente en buitengerechtigde 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 buitengerechtigde incassokosten.

8. Klachten

Cliënten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunnen daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.

Cliënten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenbemiddelaar van Carinova. De klachtenbemiddelaar adviseert cliënten en helpt hen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.

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

9. Wijziging en einde van de overeenkomst

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

Carinova 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 Carinova;
- 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 ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;
- f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;
- g. door opzegging door de cliënt of door Carinova;
- h. door ontbinding door de rechter.

De cliënt neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen.

Carinova neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.