



Algemene en bijzondere voorwaarden Wmo

Centrum2020

Artikel 1 – Definities

1.1 Accommodatie: een door Centrum2020 bestemde ruimte voor het leveren van zorg- en/of dienstverlening op grond van de Wmo, waaronder (begeleid) zelfstandig wonen.

1.2 Algemene voorziening: een aanbod van diensten of activiteiten dat zonder voorafgaand onderzoek naar behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden toegankelijk is en gericht is op maatschappelijke ondersteuning.

1.3 Algemene en bijzondere voorwaarden Wmo: deze voorwaarden van Centrum2020 die van toepassing zijn op de overeenkomst Wmo tussen Centrum2020 en cliënt.

1.4 Algemene en bijzondere huurvoorwaarden woonruimte: de voorwaarden van Centrum2020 die van toepassing zijn op de huurovereenkomst tussen Centrum2020 en cliënt.

1.5 AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

1.6 Begeleiding: activiteiten ter bevordering van de zelfredzaamheid en participatie van cliënt, zodat hij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

1.7 Bewindvoerder: de door de rechter benoemde bewindvoerder (Boek 1, titel 19 BW).

1.8 Beschermd wonen: wonen in een accommodatie met toezicht en begeleiding, gericht op zelfredzaamheid en participatie, stabilisatie en veiligheid, voor wie zich niet op eigen kracht kan handhaven.

1.9 Beschikking: het besluit van het college op de aanvraag van cliënt voor een maatwerkvoorziening (zelfredzaamheid, participatie, opvang of beschermd wonen).

1.10 CAK: het Centraal Administratie Kantoor dat o.a. eigen bijdragen vaststelt, oplegt en int.

1.11 Cliënt: de natuurlijke persoon die (zal) deelnemen aan dienstverlening van Centrum2020 in het kader van de Wmo. Onder cliënt wordt, waar passend, ook diens (wettelijk) vertegenwoordiger verstaan. [Leesbaarheidshalve wordt de mannelijke vorm gebruikt.]

1.12 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning aan cliënt met informatie, advies en algemene ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie en integrale dienstverlening.

1.13 College: het college van burgemeester en wethouders.

1.14 Curator: de door de rechter benoemde curator (Boek 1, titel 16 BW).

1.15 Dienst(verlening): het bieden van een algemene voorziening of maatwerkvoorziening aan cliënt op grond van en/of samenhangend met diens beschikking.

1.16 Diensten in natura: dienstverlening waarvoor Centrum2020 volgens de wettelijke regels op basis van een overeenkomst met de gemeente rechtstreeks wordt vergoed.

1.17 Handelingsonbekwaamheid: de onmogelijkheid om rechtsgeldige rechtshandelingen te verrichten, o.a. bij minderjarigen en personen onder curatele.

1.18 Centrum2020: Stichting Centrum2020 Zorggroep, ingeschreven bij de KvK onder nummer 41190166.

1.19 Huurovereenkomst woonruimte: de tussen cliënt en Centrum2020 gesloten huurovereenkomst (met bijlagen) betreffende het gebruik van de accommodatie in het kader van door Centrum2020 te leveren zorg- en/of dienstverlening.

1.20 Ingangsdatum: de datum waarop de overeenkomst Wmo of de huurovereenkomst ingaat.

1.21 Interne verhuizing: verhuizing van cliënt naar een andere accommodatie binnen Centrum2020.

1.22 Intake: het verzamelen van gegevens bij aanmelding, het inventariseren van de vraag en het verstrekken van informatie over dienstverlening en geldende regels/afspraken.

1.23 Klachten- en complimentenregeling: de regeling van Centrum2020 over de wijze en termijnen van behandeling van klachten en complimenten.

1.24 Maatschappelijke ondersteuning:

- a) bevorderen van sociale samenhang, mantelzorg, vrijwilligerswerk, toegankelijkheid van voorzieningen en leefbaarheid/veiligheid; bestrijding van huiselijk geweld;
- b) ondersteunen van zelfredzaamheid en participatie in de eigen leefomgeving;
- c) bieden van beschermd wonen en opvang.

1.25 Maatwerkvoorziening: diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

- a) voor zelfredzaamheid (incl. kortdurend verblijf ter ontlasting mantelzorger en noodzakelijk vervoer);
- b) voor participatie (incl. noodzakelijk vervoer en hulpmiddelen);

c) voor beschermd wonen en opvang.

1.26 Mantelzorger: zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1 Wmo 2015.

1.27 Medewerker: een werknemer van, dan wel een door, Centrum2020 ingeschakelde derde (waaronder uitzendkrachten, leerlingen en stagiairs) die op basis van een overeenkomst aan cliënt een dienst verleent.

1.28 Mentor: de door de rechter benoemde mentor (Boek 1, titel 20 BW).

1.29 Nabestaande: zoals gedefinieerd in de Wkkgz.

1.30 Plan: het document waarin bij aanvang en bij evaluatie/actualisatie de afspraken over de dienstverlening en de uitkomsten van (ondersteunings)planbesprekingen zijn vastgelegd.

1.31 Planbespreking: overleg over de inhoud van de dienstverlening, verantwoordelijkheden, aanspreekpunt, afstemming en evaluatiefrequentie.

1.32 Overeenkomst Wmo: de schriftelijke dienstverleningsovereenkomst tussen cliënt en Centrum2020 (incl. bijlagen en afspraken) waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, op basis waarvan Centrum2020 diensten verleent tegen betaling of in natura.

1.33 Participatie: deelnemen aan de samenleving.

1.34 Partijen: Centrum2020 en cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger), gezamenlijk of afzonderlijk.

1.35 Persoonsgebonden budget (PGB): een door of namens het college beschikbaar gesteld budget voor betalingen van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren.

1.36 Privacystatement: het reglement van Centrum2020 over verwerking van persoonsgegevens van cliënt en andere betrokkenen, met omschrijving van rechten, plichten en doelen van verwerking.

1.37 Schriftelijk: ook per e-mail of fax.

1.38 Schriftelijk gemachtigde: de door cliënt schriftelijk aangewezen persoon die, zonder wettelijke titel maar op basis van schriftelijke opdracht, cliënt bij wilsonbekwaamheid vertegenwoordigt en bijstaat.

1.39 Social media: online platforms met door gebruikers gegenereerde content en onderlinge dialoog.

1.40 Toestemming: schriftelijke toestemming met datum, naam en handtekening.

1.41 Verblijf: verblijf van cliënt in een accommodatie van Centrum2020.

1.42 Wetenschappelijk onderzoek: systematisch onderzoek conform wetenschappelijke conventies om feiten en theorieën te ontdekken of te herzien.

1.43 (Wettelijk) vertegenwoordiger: de natuurlijke of rechtspersoon die op grond van de wet is aangewezen om cliënt te vertegenwoordigen.

1.44 Wilsonbekwaamheid: de situatie waarin cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ten aanzien van een specifieke beslissing/situatie; cliënt is wilsbekwaam totdat zorgvuldig is vastgesteld dat (gedeeltelijke) wilsonbekwaamheid bestaat.

1.45 Woonzorgcomplex: een locatie van Centrum2020 waarin de accommodatie is gelegen.

1.46 Zelfredzaamheid: het kunnen uitvoeren van algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Artikel 2 – Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering

2.1 Deze voorwaarden maken integraal deel uit van, en zijn van toepassing op, alle Wmo-dienstverleningsovereenkomsten tussen cliënt en Centrum2020 en op alle daarmee samenhangende (nadere) afspraken, waaronder – indien van toepassing – het Plan, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

2.2 Afspraken tussen cliënt en een medewerker binden Centrum2020 niet, tenzij deze schriftelijk door Centrum2020 zijn bevestigd.

2.3 Bij onduidelijkheid of strijdigheid geldt de volgende rangorde voor onverenigbare bepalingen:

1. Overeenkomst Wmo; 2) Algemene en bijzondere voorwaarden Wmo; 3) Huurovereenkomst woonruimte; 4) Algemene en bijzondere huurvoorwaarden. Bijzondere voorwaarden gaan vóór algemene voorwaarden.

2.4 De overeenkomst Wmo komt tot stand door ondertekening door beide partijen en ontvangst daarvan door Centrum2020.

2.5 Indien aan cliënt door Centrum2020 tevens een accommodatie is verhuurd, zijn de huurovereenkomst en de door Centrum2020 te leveren zorg/dienstverlening onlosmakelijk verbonden; eindigt de overeenkomst Wmo, dan eindigt ook de huurovereenkomst.

2.6 In de overeenkomst Wmo staat de startdatum van de dienstverlening. Als de feitelijke dienstverlening eerder startte dan de ondertekening, geldt als ingangsdatum de feitelijke startdatum.

2.7 De overeenkomst Wmo vermeldt welke dienstverlening Centrum2020 verleent. Partijen kunnen aanvullende dienstverlening overeenkomen. De dienstverlening wordt afgestemd op de specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden van cliënt.

2.8 Organisatie en uitvoering van de dienstverlening geschieden conform de Wmo, de gemeentelijke verordening Wmo, maatschappelijk aanvaarde standaarden en de professionele standaarden van Centrum2020 (kwaliteitseisen, protocollen, gedragscodes), tenzij hiervan in deze voorwaarden of in de overeenkomst Wmo uitdrukkelijk wordt afgeweken.

2.9 De overeenkomst Wmo is geen behandelovereenkomst in de zin van de Wgbo; de Wgbo is niet van toepassing.

2.10 Centrum2020 streeft naar continuïteit in inzet van medewerkers, maar mag – zonder afbreuk aan verantwoorde zorg – (onderdelen van) de dienstverlening door verschillende medewerkers laten uitvoeren.

Artikel 3 – (Wettelijke) vertegenwoordiging

3.1 Cliënt kan een medewerker niet machtigen hem te vertegenwoordigen.

3.2 Bij een curator of mentor treedt deze op als wettelijk vertegenwoordiger op het terrein van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Voor materiële belangen treedt – indien aanwezig – de bewindvoerder of curator op.

3.3 Indien de meerderjarige cliënt niet in staat is tot redelijke waardering van zijn belangen en geen mentor of curator is benoemd, treedt de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel op als wettelijk vertegenwoordiger; bij het ontbreken daarvan treden ouder, broer/zus of kind op.

3.4 Ontbreken ook deze personen of willen zij niet optreden, dan:

- a) vraagt Centrum2020 de familie de kantonrechter te verzoeken een mentor te benoemen; of
- b) verzoekt Centrum2020 zelf de kantonrechter een mentor te benoemen indien dit noodzakelijk is en familie dit nalaat.

3.5 De wettelijk vertegenwoordiger oefent zijn taken zorgvuldig uit, laat cliënt zoveel mogelijk zelf beslissen en betreft cliënt bij besluitvorming.

3.6 Centrum2020 kan verplichtingen jegens de wettelijk vertegenwoordiger niet nakomen indien dit onverenigbaar is met de plicht van goed hulpverlener.

3.7 Indien de wettelijk vertegenwoordiger niet als goed vertegenwoordiger handelt, kan Centrum2020:

- a) cliënt verzoeken een andere vertegenwoordiger aan te wijzen; en/of

- b) de familie verzoeken een andere vertegenwoordiger aan te wijzen; en/of
- c) de kantonrechter verzoeken tot ontslag van mentor/curator en – indien nodig – benoeming van een ander.

3.8 Het in 3.6 genoemde voorbehoud geldt onverkort.

Artikel 4 – Bevoegdheden van de (wettelijke) vertegenwoordiger

4.1 Centrum2020 komt verplichtingen uit de overeenkomst Wmo uitsluitend na tegenover cliënt.

4.2 De wettelijk vertegenwoordiger treedt, voor zover cliënt (gedeeltelijk) wilsonbekwaam is, in de rechten en plichten van cliënt op grond van deze voorwaarden en de overeenkomst Wmo.

Artikel 5 – Verplichtingen van Centrum2020

5.1 Centrum2020 verleent de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor uitvoering van de overeenkomst.

5.2 Medewerkers van Centrum2020, cliënt en diens vertegenwoordiger bejegenen elkaar met respect.

5.3 Centrum2020 hanteert een gedragscode voor medewerkers over omgang met en bejegening van cliënten.

5.4 Centrum2020 past de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe.

5.5 Centrum2020 bepaalt, na overleg, welke medewerkers worden ingezet. Centrum2020 en haar medewerkers zorgen voor een zo correct en volledig mogelijke uitvoering en betrachten de onder de omstandigheden vereiste zorg.

5.6 Centrum2020 kan – in afstemming met de gemeente – de (feitelijke) uitvoering van verplichtingen uitbesteden aan derden.

Artikel 6 – Verplichtingen van de cliënt

6.1 Cliënt die diensten in natura ontvangt of via PGB inkoopt, beschikt over een geldige gemeentelijke beschikking.

6.2 Cliënt verstrekt alle informatie die nodig is voor een zorgvuldige en verantwoorde uitvoering van de overeenkomst.

6.3 Cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger verlenen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

6.4 Relevante wijzigingen in de persoonlijke of medische situatie meldt cliënt zo spoedig mogelijk aan Centrum2020.

6.5 Cliënt behandelt medewerkers en andere cliënten respectvol en onthoudt zich van (seksuele) intimidatie, verbaal of fysiek geweld, excessief gebruik van alcohol/drugs/tabak,

ernstige nalatigheid en discriminatie.

6.6 Cliënt werkt mee zodat Centrum2020 de dienstverlening kan leveren conform de Arbowet- en veiligheidsregels (veiligheid, gezondheid en hygiëne van medewerkers en omgeving).

6.7 Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor veiligheid, gezondheid of welzijn van mede-cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

6.8 Cliënt verschaft medewerkers geen toegang tot bankrekening/creditcard en verzoekt hen niet om pintransacties of internetbankieren voor hem te verrichten.

Artikel 7 – Privacy en gegevens- en informatieverstrekking

7.1 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor uitvoering van de overeenkomst Wmo met inachtneming van de Wmo en de AVG; Centrum2020 heeft hiervoor een Privacystatement.

7.2 Bij een maatwerkvoorziening kan Centrum2020 cliëntgegevens verstrekken aan gemeente, CAK, SVB en toezichthoudende ambtenaren, voor zover noodzakelijk voor hun wettelijke taken.

7.3 Centrum2020 controleert bij aanvang de identiteit van cliënt en registreert het BSN. Zonder voorafgaande toestemming kan het BSN worden verstrekt aan CAK, toezichthoudende ambtenaren, SVB, het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de zorgverzekeraar, indien wettelijk toegestaan/noodzakelijk.

7.4 Anders dan in 7.2–7.3, verstrekt Centrum2020 alleen gegevens aan de gemeente na expliciete toestemming van cliënt en voor zover noodzakelijk voor maatschappelijke ondersteuning.

7.5 Bij elektronische informatieverstrekking vergewist de medewerker zich dat cliënt de informatie heeft ontvangen.

7.6 Voor zover de wet dat niet verplicht, worden zonder toestemming van cliënt geen (inzage in) gegevens aan derden verstrekt, met inachtneming van het Privacystatement.

7.7 Cliënt, diens vertegenwoordiger en medewerkers gebruiken (social) media met respect voor de reputatie en privacy van anderen; het plaatsen van beeld- of geluidsmateriaal van cliënten/medewerkers zonder toestemming is verboden.

7.8 Voor (audio)visuele opnamen waarop cliënt herkenbaar is en die bestemd zijn voor publicatie/openbaarmaking/deskundigheidsbevordering is voorafgaande toestemming van cliënt vereist.

7.9 Centrum2020 houdt informatie over Wmo-dienstverlening en deze voorwaarden beschikbaar (website/brochures/overig schriftelijk materiaal).

7.10 Bij toestemming of veronderstelde toestemming na beoordeling door de behandelverantwoordelijke kan na overlijden van cliënt op verzoek inzage in zorginhoudelijke gegevens aan nabestaanden worden gegeven.

Artikel 8 — Dossier en geheimhoudingstrekkings

8.1 Centrum2020 houdt voor iedere cliënt een dossier bij waarin alle relevante gegevens over de dienstverlening worden vastgelegd, schriftelijk of digitaal. Het (ondersteunings)plan maakt onderdeel uit van dit dossier. Het dossier blijft eigendom van Centrum2020.

8.2 De cliënt kan inzage vragen in zijn dossier of om een afschrift verzoeken. Inzage of afgifte kan worden geweigerd als dit noodzakelijk is ter bescherming van de privacy of veiligheid van derden.

8.3 Na beëindiging van de overeenkomst bewaart Centrum2020 het dossier conform de geldende privacywetgeving. De cliënt kan schriftelijk een kopie van zijn gegevens opvragen.

Artikel 9 — Intake, plan, planbespreking en toestemming

9.1 Tijdens de intake stellen Centrum2020 en de cliënt vast welke ondersteuning passend is, op basis van de beschikking, wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Deze afspraken worden vastgelegd in een plan.

9.2 Het plan beschrijft de doelen voor een afgesproken periode, de wijze waarop deze worden bereikt, de betrokken medewerkers, de onderlinge afstemming, de aanspreekpunten voor de cliënt, en het ritme van evaluatie en actualisatie.

9.3 Als de cliënt niet aan de planbespreking wil deelnemen, stelt Centrum2020 het plan op met inachtneming van de bekende wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

9.4 Het plan wordt in overleg met de cliënt opgesteld en vormt één geheel met de overeenkomst. Door ondertekening stemt de cliënt in met de uitvoering van de dienstverlening zoals vastgelegd in het plan.

9.5 De cliënt kan zich bij het opstellen, aanpassen of evalueren van het plan laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner en kan mantelzorgers betrekken bij dit proces.

9.6 Centrum2020 verstrekt de cliënt altijd een afschrift van het geldende plan.

Artikel 10 — Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek

10.1 Wanneer Centrum2020 een cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, vraagt zij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van de cliënt, tenzij dit binnen de reikwijdte valt van het privacystatement van Centrum2020.

10.2 De cliënt wordt op een begrijpelijke manier geïnformeerd over het doel, de inhoud en eventuele risico's van deelname aan het onderzoek.

10.3 Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden als dit in overeenstemming is met de AVG en het privacystatement van Centrum2020.

Artikel 11 — Veiligheid

11.1 Centrum2020 zorgt voor een veilige en toegankelijke omgeving die voldoet aan de eisen voor verantwoorde zorg en ondersteuning.

11.2 De cliënt kan gebruikmaken van de ruimten van Centrum2020 op een wijze die veilig en verantwoord is voor zichzelf, andere cliënten en medewerkers.

11.3 Centrum2020 voldoet aan alle wettelijke normen op het gebied van arbeidsomstandigheden, brandveiligheid, hygiëne en gebouwveiligheid.

Artikel 12 — Aansprakelijkheid en verzekeringen

12.1 Centrum2020 neemt redelijke maatregelen om schade, verlies of vermissing van eigendommen van cliënten te voorkomen.

12.2 Cliënten met een Wmo-overeenkomst zijn via de aansprakelijkheidsverzekering van Centrum2020 verzekerd voor schade aan derden.

- Inwonende cliënten zijn 24 uur per dag verzekerd.
- Niet-inwonende cliënten zijn verzekerd gedurende de periode waarin zij diensten van Centrum2020 ontvangen.

12.3 De verzekering geldt ook tijdens door Centrum2020 georganiseerde reizen of uitjes, met uitzondering van reizen naar de Verenigde Staten en Canada.

12.4 Centrum2020 is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzettelijk of verwijtbaar gedrag van de cliënt. In die gevallen wordt de toedracht onderzocht.

12.5 Centrum2020 is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door cliënt of derden aan de accommodatie of inventaris, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Centrum2020.

12.6 Deze bepalingen gelden ook als Centrum2020 derden inschakelt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 13 — Herindicatie

13.1 Wanneer de dienstverlening niet meer binnen de grenzen van de beschikking kan worden uitgevoerd, vraagt de cliënt — op verzoek van Centrum2020 — binnen vijf werkdagen een nieuwe beschikking aan bij de gemeente.

13.2 Als de cliënt weigert mee te werken aan een herindicatie, kan Centrum2020 de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één kalendermaand.

Artikel 14 — Beëindiging van de overeenkomst

14.1 De cliënt kan de overeenkomst schriftelijk beëindigen met een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij sprake is van dringende redenen die een kortere termijn rechtvaardigen.

14.2 Centrum2020 kan de overeenkomst beëindigen op basis van de gronden genoemd in artikel 15 van deze voorwaarden.

14.3 De overeenkomst eindigt automatisch:

- a. Op de einddatum van de beschikking;
- b. Door het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst;
- c. Bij overlijden van de cliënt;
- d. Bij vertrek van de cliënt uit de accommodatie;
- e. Door rechterlijke ontbinding;
- f. Door opzegging;
- g. Wanneer de cliënt wordt opgenomen in een andere instelling op grond van een rechterlijke machtiging of vergelijkbare titel;
- h. Bij wederzijds goedvinden.

Artikel 15 — Opzegging door Centrum2020

15.1 Centrum2020 kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

15.2 Opzegging vindt alleen plaats bij zwaarwegende redenen, en pas nadat de cliënt drie keer is gewaarschuwd.

Zwaarwegende redenen zijn onder andere:

- a. Ernstige of herhaalde schending van verplichtingen uit de overeenkomst of deze voorwaarden;
- b. Weigering van noodzakelijke medewerking voor uitvoering van de dienstverlening;
- c. Een ernstig verstoorde relatie tussen cliënt en medewerkers;
- d. Verandering van de hulpvraag waardoor voortzetting van de overeenkomst niet redelijk is;
- e. Onjuiste of onvolledige informatie bij aanvang van de dienstverlening;
- f. Wegvallen van gemeentelijke vergoeding of betaling door de cliënt;
- g. Financiële onmogelijkheid van Centrum2020 (zoals faillissement of surseance);
- h. Weigering van de cliënt om mee te werken aan een noodzakelijke interne verhuizing;
- i. Gedrag van de cliënt waardoor voortzetting van de dienstverlening niet verantwoord is;
- j. Verhuizing van de cliënt naar een locatie waar Centrum2020 niet kan leveren.

01

Hoofdstuk 1 – Algemene en Bijzondere Voorwaarden Wmo

Artikel 16 — Betalingen en eigen bijdragen

16.1 Bij dienstverlening in natura declareert Centrum2020 de kosten rechtstreeks bij de gemeente waarmee zij een overeenkomst op grond van de Wmo heeft gesloten.

16.2 Indien de cliënt aanvullende diensten wenst die buiten de beschikking vallen, komen de kosten daarvan voor rekening van de cliënt.

Aanvullende dienstverlening wordt uitsluitend geleverd op basis van een schriftelijke overeenkomst of individuele cliëntbegroting.

16.3 Bij dienstverlening op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) declareert Centrum2020 rechtstreeks bij de cliënt of via de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

16.4 De cliënt kan verplicht zijn een wettelijke eigen bijdrage te betalen, overeenkomstig de gemeentelijke verordening en de wettelijke bepalingen van de Wmo.

16.5 Op alle dienstverlening die voor rekening van de cliënt komt, zijn de bijzondere bepalingen met betrekking tot dienstverlening tegen betaling (hoofdstuk 3) van toepassing.

Artikel 17 — Annulering (no-show)

17.1 De cliënt dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur van tevoren, aan Centrum2020 door te geven wanneer een afspraak of dienst niet kan doorgaan — bijvoorbeeld wegens ziekte, vakantie of andere verplichtingen.

17.2 Wanneer de cliënt nalaat om tijdig af te melden zonder geldige reden, kan Centrum2020 de werkelijk gemaakte kosten bij de cliënt in rekening brengen, tenzij sprake is van overmacht.

02

Hoofdstuk 2 – Voorwaarden betreffende verblijf

(van toepassing op cliënten die verblijven in een accommodatie van Centrum2020)

Artikel 18 — Verblijf als onderdeel van de overeenkomst

18.1 Wanneer de overeenkomst zowel dienstverlening als verblijf omvat, eindigt het verblijf automatisch bij beëindiging van de dienstverlening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 19 — Algemene bepalingen verblijf

19.1 De accommodatie en bijbehorende woonomgeving worden door Centrum2020 zodanig ingericht en onderhouden dat deze in goede en leefbare staat verkeren en passend zijn bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

19.2 De cliënt mag de accommodatie niet geheel of gedeeltelijk verhuren, in gebruik geven of laten gebruiken door derden.

19.3 Wanneer Centrum2020 wijzigingen, verbeteringen of onderhoud aan de accommodatie of het woonzorgcomplex uitvoert, verleent de cliënt daaraan de benodigde medewerking.

19.4 De cliënt voert geen onderhouds- of herstelwerkzaamheden uit aan de accommodatie. Centrum2020 is verantwoordelijk voor technisch onderhoud en herstel.

19.5 De cliënt brengt geen veranderingen aan in de constructie of inrichting van de accommodatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Centrum2020. Dit geldt onder meer voor het boren of aanbrengen van voorzieningen in muren, vloeren of plafonds.

19.6 Bij overlijden van de cliënt dient de accommodatie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zeven dagen na het overlijden, te worden ontruimd.

19.7 Bij beëindiging van de overeenkomst om andere redenen wordt de accommodatie uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst leeg en in goede staat opgeleverd.

19.8 Wanneer goederen van de cliënt na vertrek in de accommodatie achterblijven, is Centrum2020 gerechtigd deze te verwijderen. Alle kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van de cliënt.

19.9 De cliënt gebruikt en onderhoudt de accommodatie als een goed huisvader. Daaronder valt onder meer dat de cliënt:

- a. Geen overlast of hinder veroorzaakt voor omwonenden of andere bewoners;
- b. Geen bouwwerken, erfafscheidingen of opstallen aanbrengt zonder toestemming;
- c. Gemeenschappelijke ruimten schoon en vrij van obstakels houdt;
- d. Geen elektrische apparaten (zoals koelkasten of drogers) plaatst in bergingen;
- e. Achterpaden vrijhoudt en uitsluitend gebruikt waarvoor ze bestemd zijn;
- f. Redelijk gebruik maakt van doorgangsrechten binnen het woonblok;
- g. Geen handelingen verricht die in strijd zijn met de Opiumwet, waaronder het kweken, drogen of knippen van hennep.

Artikel 20 — Interne verhuizing

20.1 Centrum2020 kan de cliënt verzoeken te verhuizen naar een andere accommodatie indien dit noodzakelijk is op grond van zorginhoudelijke, organisatorische of veiligheidsredenen.

20.2 Een beslissing tot interne verhuizing wordt zorgvuldig genomen, met inachtneming van de belangen van de cliënt. Centrum2020 licht de overwegingen en consequenties schriftelijk toe.

20.3 Wanneer de interne verhuizing op verzoek van Centrum2020 plaatsvindt, komen de redelijke kosten van verhuizing en eventuele aanpassing van de nieuwe accommodatie voor rekening van Centrum2020.



03

Hoofdstuk 3 — Bijzondere voorwaarden bij dienstverlening tegen betaling

(van toepassing bij PGB of particuliere financiering)

Artikel 21 — Toepasselijkheid van hoofdstuk 3

21.1 Dit hoofdstuk is van toepassing op:

- a. Cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB);
- b. Cliënten die de dienstverlening geheel of gedeeltelijk particulier financieren;
- c. Cliënten die naast diensten in natura aanvullende diensten afnemen die niet door de Wmo of het PGB worden vergoed.

21.2 Bij strijdigheid tussen bepalingen prevaleren de artikelen uit dit hoofdstuk.

Artikel 22 — Beschikking

22.1 Cliënten met een PGB zijn verplicht om op verzoek van Centrum2020 een kopie te verstrekken van de beschikking van de gemeente waarin de toekenning van het PGB is vastgelegd.

Artikel 23 — Financiële verplichtingen

23.1 Alle offertes of prijsopgaven van Centrum2020 zijn vrijblijvend.

De overeenkomst komt pas tot stand na ondertekening door zowel de cliënt als Centrum2020.

23.2 In de PGB-overeenkomst worden de overeengekomen omvang, tarieven en afspraken over betaling vastgelegd. Wijziging is alleen mogelijk na schriftelijke instemming van beide partijen.

23.3 Indien wettelijke tarieven van toepassing zijn, worden de kosten berekend conform deze tarieven, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

23.4 Prijzen en tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op basis van loon- en kostenontwikkelingen en wettelijke aanpassingen.

23.5 Centrum2020 kan de cliënt verplichten om een machtiging voor automatische incasso te verstrekken voor betalingen die rechtstreeks verschuldigd zijn aan Centrum2020.

23.6 Centrum2020 factureert de geleverde dienstverlening binnen zes weken na afloop van de maand waarin de diensten zijn verleend, voorzien van een specificatie van werkzaamheden, data en tarieven.

23.7 Facturen dienen binnen dertig dagen na dagtekening te worden voldaan, tenzij anders is overeengekomen.

23.8 Bij niet-tijdige betaling ontvangt de cliënt een betalingsherinnering met een nadere termijn. Indien ook daarna betaling uitblijft, is de cliënt van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.

23.9 Centrum2020 is gerechtigd om alle van overheidswege verplichte heffingen en toeslagen door te berekenen.

23.10 Wanneer de cliënt in verzuim is, komen alle redelijke incassokosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, voor zijn rekening. Deze worden vastgesteld conform de wettelijke normering buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 24 — Persoonsgebonden Budget (PGB)

24.1 Dit artikel is van toepassing op cliënten met een persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 21.1 sub a.

24.2 Wanneer de gemeente de toekenning van het PGB intrekt, eindigt de PGB-overeenkomst automatisch per de datum van intrekking. Centrum 2020 sluit in dat geval, waar mogelijk, een overeenkomst voor dienstverlening in natura met de cliënt.

24.3 De cliënt is verplicht Centrum 2020 tijdig te informeren over wijzigingen in de PGB-beschikking die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering of financiering van de overeenkomst.

Artikel 25 — Particuliere financiering

25.1 Dit artikel is van toepassing op cliënten die de dienstverlening geheel of gedeeltelijk particulier financieren of aanvullende diensten afnemen buiten de Wmo of het PGB om.

25.2 Wanneer Centrum 2020 de tarieven aanpast op grond van indexering of gewijzigde kostenstructuren, wordt de cliënt hiervan ten minste twee maanden vóór ingangsdatum schriftelijk op de hoogte gesteld.

25.3 De cliënt kan de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden na ontvangst van de tariefwijziging. Indien de verhoging binnen een kortere termijn ingaat, kan de cliënt opzeggen per de datum waarop de verhoging van kracht wordt.

Artikel 26 — Auteursrecht

26.1 Alle documenten, materialen en formats die door Centrum 2020 in het kader van de Wmo-dienstverlening of bijbehorende overeenkomsten worden opgesteld, blijven eigendom van Centrum 2020.

26.2 Op deze stukken rust auteursrecht. Vermenigvuldiging, verspreiding of hergebruik is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Centrum 2020.

Artikel 27 — Klachten- en complimentenregeling

27.1 Centrum 2020 hecht waarde aan een open en veilige feedbackcultuur.

27.2 Voor de behandeling van klachten en complimenten is een regeling vastgesteld die voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

27.3 Deze regeling beschrijft de wijze waarop en de termijnen waarin klachten worden behandeld, en is openbaar beschikbaar via de website van Centrum 2020 (www.centrum2020.nl).

Artikel 28 — Cliëntenraad, identificatie en giften

28.1 Binnen Centrum 2020 is medezeggenschap georganiseerd via een Centrale Cliëntenraad (CCR) en Regionale Cliëntenraden (RCR's).

De RCR's bestaan uit een deelraad cliënten en een deelraad vertegenwoordigers.

Vanuit elke RCR nemen één cliënt en één vertegenwoordiger deel aan de CCR.

Zo wordt invloed van cliënten en vertegenwoordigers op de kwaliteit en organisatie van de zorg gewaarborgd.

28.2 Wanneer een cliënt twijfelt of iemand medewerker van Centrum 2020 is, kan hij om legitimatie vragen.

Medewerkers zijn verplicht zich te kunnen identificeren.

28.3 Het is cliënten niet toegestaan om medewerkers geld of cadeaus te geven, of lening- of schuldovereenkomsten met hen aan te gaan.

Artikel 29 — Toepasselijk recht

29.1 Op de overeenkomst Wmo, de bijbehorende bijlagen en alle daaruit voortvloeiende afspraken zijn deze algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing.

29.2 De overeenkomst en de voorwaarden worden beheerst door het Nederlands recht.

29.3 De algemene en bijzondere voorwaarden Wmo worden kosteloos verstrekt op verzoek en zijn te raadplegen en te downloaden via de website van Centrum 2020 (www.centrum2020.nl).

Artikel 30 — Slotbepalingen

30.1 Indien een bepaling van deze voorwaarden ongeldig, nietig of onverbindend wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

30.2 Afwijkingen van deze voorwaarden of van de overeenkomst zijn alleen geldig indien deze schriftelijk door alle partijen zijn bevestigd.

30.3 Alle mededelingen, verklaringen of wijzigingen in het kader van de overeenkomst Wmo dienen schriftelijk te geschieden.

30.4 Centrum 2020 kan deze voorwaarden wijzigen.

Gewijzigde bepalingen treden in werking dertig dagen na schriftelijke kennisgeving aan de cliënt, tenzij een latere ingangsdatum is aangegeven.

