

ALGEMENE VOORWAARDEN
en
DIENTSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Maart 2026

ALGEMENE VOORWAARDEN WMO ZORG CARINTREGGELAND (Thuis-en dagbegeleiding)

Artikel 1 Definities

- a. WMO zorg: de ondersteunende activiteiten die Carintreggeland aanbiedt in het kader van de WMO te weten thuis-en dagbegeleiding.
- b. cliënt: de natuurlijke persoon die WMO zorg afneemt bij Carintreggeland
- c. vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, als er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- d. zorgaanbieder: stichting Carintreggeland voor zover die ondersteuning of zorg verleent, gefinancierd op grond van de WMO.
- e. overeenkomst: de schriftelijk overeengekomen afspraak tussen cliënt en zorgaanbieder dat de zorgaanbieder ondersteuning biedt aan de cliënten volgens het in samenspraak met de cliënt opgestelde (en door cliënt ondertekende) ondersteuningsplan.
- f. incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het ondersteuningsproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot ondersteunende activiteiten gefinancierd op grond van de WMO op basis van de door de zorgaanbieder met de gemeenten afgesloten overeenkomst.
- b. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden

- a. Voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst overhandigt de zorgaanbieder de algemene voorwaarden aan de cliënt.
- b. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 4 Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen moeten schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 5 Duidelijke informatie

- a. Steeds als de zorgaanbieder de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt passende wijze en geschikt niveau.
- b. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan dat de cliënt deze informatie kan ontvangen.
- c. Als het belang van de cliënt dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

- d. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden over de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is.

Artikel 7 De intake

Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt informatie aan over de volgende punten, voor zover die van toepassing zijn voor betreffende cliënt:

- a. de vormen van ondersteuning die de zorgaanbieder kan bieden op grond van de gemeentelijke opdracht.
- b. de procedure rond het opstellen van het cliëntplan.
- c. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie.
- d. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken volgens de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.
- e. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan.
- f. de klachtenregeling.
- g. deze algemene voorwaarden.
- h. het privacy beleid.

Artikel 8 Totstandkoming overeenkomst

- a. De zorgaanbieder doet op basis van de gemeentelijke beschikking een aanbod, vastgelegd in het cliëntplan dat onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
- b. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt door ondertekening het cliëntplan aanvaardt.
- c. Bij het aangaan van de overeenkomst stemt de cliënt in met het gebruik van de (bijzondere) persoonsgegevens van de cliënt voor kwaliteitsmetingen, beheers doeleinden en voor materiële controles door de gemeente met inachtneming van de geldende regels. Deze gegevens worden ontleend aan het elektronisch cliëntdossier. Als de cliënt vindt dat zijn of haar persoons- gegevens niet (meer) voor deze doeleinden gebruikt mogen worden, moet de cliënt dat zelf doorgeven aan de zorgaanbieder. Deze wens wordt dan vastgelegd in het elektronisch dossier en gehonoreerd.
- d. Op de overeenkomst zijn de bepalingen van de WGBO niet van toepassing.

Artikel 9 Totstandkoming cliëntplan

- a. Voor aanvang van de ondersteuning bespreekt de zorgaanbieder de te verlenen ondersteuning en de te behalen doelen met de cliënt. De zorgaanbieder stelt samen met de cliënt een cliëntplan op. Het plan bevat een beschrijving van de aard, duur en omvang van de te leveren ondersteuning.

- b. Het cliëntplan wordt digitaal opgesteld en in samenspraak met de cliënt besproken. Na instemming van de cliënt wordt het cliëntplan digitaal ondertekend. Het cliëntplan dient uiterlijk binnen 8 weken na aanvang van de zorg te zijn besproken en digitaal vastgesteld. Indien dit niet tijdig gebeurt, kan de zorgaanbieder de zorg opschorten.
- c. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst bespreken de zorgaanbieder en de cliënt het cliëntplan zo vaak als redelijkerwijs nodig is (ten minste 1 keer per jaar). De evaluatieresultaten worden vastgelegd in het cliëntdossier.

Artikel 10 Algemeen

Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 11 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de cliënt:

- a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt.
- b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

Artikel 12 Bewaren van gegevens

- a. De zorgaanbieder richt een dossier in over de ondersteuning aan de cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid en omstandigheden van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de dienstverlening.
- b. Het cliëntplan maakt deel uit van het dossier.
- c. Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.
- d. De zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende maximaal twee jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de overeenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart de zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de zorgaanbieder de gegevens. Als het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.

Artikel 13 Ondersteuning

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder ondersteuning verlenen aan de cliënt:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn.
- b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep.
- c. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de ondersteuning.

Artikel 14 Veiligheid

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

Artikel 15 Afstemming (één cliënt meer zorgverleners)

- A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder

Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:

- a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt.
- b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de ondersteuning buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt.
- c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt.
- d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.

de zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:

- a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is.
- b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder

Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan ten minste één niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:

- a. de taken en verantwoordelijkheden rond de ondersteuning aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld.
- b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

Artikel 16 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident.
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. De zorgaanbieder beschikt over een meldcode en intern incidentenregistratiesysteem.

Artikel 17 Zorg voor persoonlijke eigendommen

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

Artikel 18 Zorgverlening op afstand

De zorgaanbieder biedt, onder eigen verantwoordelijkheid, ondersteuning op afstand als onderdeel van de begeleiding in afstemming met de cliënt. De toestemming van de cliënt hiervoor wordt vastgelegd in het cliëntplan.

1. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de ondersteuning relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het cliëntplan.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde ondersteuning op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

3. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van ondersteuning op afstand.

Artikel 19 Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de bespreking van het cliëntplan geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de ondersteuning te leveren volgens regelgeving over de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
7. De cliënt maakt zo spoedig mogelijk melding maken van de door hem geconstateerde schade.
8. Als een cliënt, om welke reden dan ook, geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen ondersteuning, moet hij dat zo snel mogelijk maar uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip melden bij de zorgaanbieder. Als een cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt de zorgaanbieder zich het recht voor bij die cliënt een no-showtarief (afwezigheidstarief of wegblijftarief) in rekening te brengen. Toepassing vindt plaats op basis van de door de betrokken gemeenten gemaakte afspraken.
9. u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

Artikel 20 Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt.
- b. bij wederzijds goedvinden.
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 24.
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan.
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 22 Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. In beginsel is dit een maand. De cliënt heeft de plicht dit aan de gemeente te melden.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 24 bepaalde.

Artikel 23 Opzegging door de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder 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:
 - a. dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft.
 - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
 - c. de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen tegenover medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken.
 - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de zorgaanbieder en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.
 - e. op het moment dat de zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning.
 - f. in geval van surseance of faillissement van de zorgaanbieder.
2. Zorgaanbieder zal in samenspraak met de gemeente bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt, voor zover van toepassing.
3. In de gevallen genoemd onder 1. kan opzegging door de zorgaanbieder 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 onder 1. sub e en f genoemde gevallen. De zorgaanbieder informeert de gemeente.
4. Als de zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
5. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 24 Klachten

1. Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld.
2. De cliënt kan klachten over de dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van zorgaanbieder.

Artikel 25 Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Zorgaanbieder is volgens de Wkkgz bij een Geschilleninstantie aangesloten. Zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging, Geboortezorg.

2. Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Geschilleninstantie.
3. Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschilleninstantie.
4. Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop cliënt de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
5. Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de Geschilleninstantie, is zorgvrager aan die keuze gebonden.
6. Zorgaanbieder kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

Artikel 26 Wijziging

1. Deze algemene voorwaarden kunnen door de zorgaanbieder worden gewijzigd.
2. Wijzigingen worden aan de cliënt meegedeeld, waarbij wordt vermeld met ingang van welke datum de wijzigingen in werking treden.
3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging al bestaande overeenkomsten.

Artikel 27 Jeugdwet

Voor zover zorg of ondersteuning wordt verleend op grond van de Jeugdwet zijn deze algemene voorwaarden eveneens van kracht waarbij voor WMO 'Jeugd- wet' wordt gelezen en voor ondersteuning 'zorg of ondersteuning'.

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor het aangaan van WMO thuis-en dagbegeleiding

Contractspartijen

Gegevens zorgaanbieder

Naam zorgaanbieder: Stichting Carint Reggeland Groep

Adres: Postbus 506.....

Postcode en plaats: 7550 AM Hengelo.

Locatie:

KvK-nummer: 41027001....

Telefoonnummer :

E-mail:

Bij het aangaan van deze zorgverleningsovereenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door:
de Raad van Bestuur van Carintreggeland.

Overeenkomst ingevuld door: 0 man 0 vrouw

Hierna aangeduid als "wij" of "ons".

Gegevens cliënt

Uw naam, mevrouw / de heer:

Adres:

Postcode / plaats:

Geboortedatum:

Burgerservicenummer (BSN):

Legitimatie d.m.v. (en nummer):

Telefoonnummer:

Email-adres:

Iban banknummer:

Hierna aangeduid als "u".

1. De overeenkomst gaat in met ingang van (datum):
2. De voorziening wordt verleend op basis van de geïndiceerde beschikking.
3. Het op te stellen cliëntplan maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.
4. De cliënt maakt wel/geen gebruik van aanvullende zorgarrangementen en diensten (indien van toepassing op blz. 2 invullen om welke aanvullende diensten en zorgarrangementen het gaat met de daarbij behorende bedragen die de cliënt moet betalen). De cliënt verplicht zich de kosten hiervan te vergoeden.
5. De zorgaanbieder is verplicht jaarlijks de kwaliteit van de zorg te meten en zich hierover te verantwoorden. Als in dit kader persoonsgegevens van de cliënt aan derden worden geleverd wordt de cliënt hiervoor vooraf om zijn toestemming gevraagd. De gemeenten mogen via controles van dossiers nagaan of de door de instelling in rekening gebrachte kosten terecht zijn. De zorgaanbieder ziet er bij deze controles op toe dat de Gemeenten zich houden aan de van toepassing zijnde privacyregels.

6. Op deze overeenkomst zijn de "Algemene Voorwaarden WMO Zorg thuis-en dagbegeleiding van toepassing. De cliënt bevestigt hierbij dat hij/zij een exemplaar van deze de algemene voorwaarden heeft ontvangen.
of:
De cliënt bevestigt hierbij dat hem een exemplaar van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg ter beschikking is gesteld en dat hij/zij instemt met deze wijze van verkrijging.
7. De overeenkomst komt tot stand na aanvaarding van het aanbod van de zorgaanbieder door de cliënt zoals omschreven in deze overeenkomst ten bewijze waarvan beide partijen de overeenkomst ondertekenen.
8. De overeenkomst kan door de cliënt of zorgaanbieder worden beëindigd onder voorwaarden zoals omschreven in de algemene voorwaarden in het hoofdstuk Beëindiging van de overeenkomst.

Ondertekening

Datum]

Plaats :

Handtekening cliënt of diens vertegenwoordiger

Handtekening zorgaanbieder :

Vanwege het digitaal aangaan van deze overeenkomst ontbreekt een handtekening.
De overeenkomst is geaccepteerd op boven vernoemde datum.

Ad 4

Aanvullende diensten die door cliënt worden afgenomen:	Bedrag