



Algemene voorwaarden Dienstverlening (Wmo)

Versie januari 2025

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening die Stichting Abrona biedt aan cliënten op grond van de Wmo.

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'een toekenningsbesluit'?

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en over 'wij/ons'.

- Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij langdurige zorg verlenen.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die je helpt beslissingen te nemen en die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.
- Met 'wij'/'ons' bedoelen wij Stichting Abrona en/of haar medewerkers.
- Een toekenningsbesluit is een besluit van de gemeente waarin is vastgelegd in welke omvang en welke duur je ondersteuning mag krijgen in het kader van de Wmo.

1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van cliënten mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je vertegenwoordiger op onze website. Als je dat wilt, geven we je deze informatie op papier.

1.4 Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing?

Nee, de Wgbo is niet van toepassing. De overeenkomst die wij met jou hebben afgesloten is geen behandelovereenkomst in de zin van de Wgbo (Wet geneeskundige behandelovereenkomst).

2. Wat verwachten wij van jou?

- Je hebt een geldig paspoort of rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je geeft ons gelegenheid om de dienstverlening te leveren zoals afgesproken in het ondersteuningsplan.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het leveren van de dienstverlening voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw waar je woont of waar je aanwezig bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een mede-cliënt iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en met ons.
- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers, tenzij wij je daarvoor toestemming hebben gegeven.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.

3. Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 24 uur van tevoren).

Als je een afspraak niet op tijd afzegt, missen wij daardoor inkomsten. Het bedrag dat wij mislopen, moet je aan ons betalen. Als je kunt aantonen dat je niet in staat was om op tijd jouw afspraak af te zeggen, hoeft je ons dat bedrag niet te betalen.

4. Jouw kamer

4.1 Heb je een eigen kamer als je bij ons woont?

Als je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons woont of bij ons logeert, krijg je een eigen kamer.

4.2 Waar zorgen wij voor als het om jouw kamer gaat?

- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw kamer en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een nood-situatie. Wij zorgen er ook voor dat cliënten en medewerkers weten wat zij in nood-situaties moeten doen.
- Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw kamer niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden.

4.3 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw kamer?

- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je kamer te onderhouden.
- Als je schade hebt veroorzaakt aan jouw kamer of aan een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen (zoals meubels) vergoed je die schade.
- Je gebruikt jouw kamer alleen om er te wonen of te logeren. Je geeft de kamer niet in gebruik aan een ander en ontvangt er geen logés.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken. Wil je gaan samenwonen, dan kan je met ons bespreken of het mogelijk is om een kamer voor twee personen te krijgen.
- Je brengt aan je kamer geen grote veranderingen aan.

4.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. Ook informeren wij je over de vergoeding die je krijgt voor de kosten van de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). Met de cliëntenraad spreken wij de (maximale) vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting af.

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

4.5 Hoe laat je jouw kamer achter als je verhuist?

Je laat jouw kamer netjes achter als je ergens anders gaat wonen.

Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je kamer of op de locatie zijn.

5. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

5.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?

Je kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wmo. De rekening voor de eigen bijdrage krijg je van het CAK. Wij sturen de gegevens door naar het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

Als je dat wilt, kunnen wij je extra service aanbieden. Welke extra service we kunnen aanbieden, vind je op onze website. Daar vind je ook wat de extra service kost.

Bij levering van dienstverlening op basis van een PGB, declareert Abrona de dienstverlening aan cliënt.

5.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de afgesproken dienstverlening een rekening. Daarop staat welke dienstverlening je hebt gekregen. Deze rekening moet je binnen dertig dagen betalen.

5.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet betaald hebt, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalingstermijn afliep.

5.4 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de dienstverlening aanpassen. Aanpassingen van de prijzen maken wij uiterlijk vier weken van tevoren bekend. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de dienstverlening.

6. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze cliëntenraad daarmee in te stemmen.

Voordat de algemene voorwaarden gewijzigd worden, laten wij je dat weten.

De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met de gemeente. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met de gemeente en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met de gemeente voor.