



's Heeren Loo



**Belangrijke punten uit de
voorwaarden ondersteuning
(Wmo) 2015**

**Bij de Overeenkomst Wet
maatschappelijke ondersteuning
(Wmo) 2015**



Voorwaarden: regels bij de overeenkomst Wmo

Als je ondersteuning van 's Heeren Loo krijgt, dan gelden er regels. Dat noemen we voorwaarden. In dit document wordt uitgelegd wat voor jou de belangrijkste voorwaarden zijn. Samen met alle mondelinge en schriftelijke afspraken die we met elkaar maken, noemen we dat een overeenkomst.

In dit document staan alleen de belangrijkste voorwaarden in makkelijke taal. Er zijn nog meer voorwaarden. Alle voorwaarden staan in de Algemene- en bijzondere voorwaarden Wmo 2015. Je kunt ze lezen op www.sheerenloo.nl/voorwaarden. Uiteindelijk gelden de volledige voorwaarden en niet deze samenvatting. Heb je vragen over de voorwaarden? Dan kun je die stellen aan een medewerker van 's Heeren Loo.

Over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): goed om te weten

Wmo is de afkorting voor Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze wet is er voor mensen die ondersteuning nodig hebben om thuis te kunnen wonen. De gemeente bepaalt of jij recht hebt op deze ondersteuning. De gemeente schrijft dit op in een beschikking. Je hebt een beschikking nodig voordat 's Heeren Loo jou deze ondersteuning geeft.

De ondersteuning kan op drie manieren worden betaald:

- de gemeente betaalt ons direct (dat heet "in natura")
- je kunt de ondersteuning betalen met een Persoonsgebonden Budget (PGB); of
- je kunt de ondersteuning betalen van je eigen geld.

De voorwaarden hebben de volgende onderwerpen¹:

1. Afspraken over de zorg of hulp die 's Heeren Loo aan je geeft
2. Wat je van 's Heeren Loo mag verwachten
3. Wat je van jouw vertegenwoordigers mag verwachten
4. Wat 's Heeren Loo van jou verwacht
5. Respectvol met elkaar omgaan
6. Privacy en regels over het geven van informatie voor jou als cliënt
7. Privacy en regels over het geven van informatie voor 's Heeren Loo
8. Afspraken over het (ondersteunings)plan
9. Een bepaalde ondersteuning afzeggen
10. Betalen van schade en verzekeringen
11. Beëindigen van de overeenkomst
12. Als jij als cliënt met de overeenkomst wil stoppen
13. Als 's Heeren Loo met de overeenkomst wil stoppen
14. Verhuizen binnen 's Heeren Loo

¹ Deze onderwerpen zijn terug te vinden in artikel 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 13, 14, 16, 18 en 25 van de Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wmo 2015.



15. Als je het ergens niet mee eens bent of ruzie hebt

Weet je niet wat een bepaald woord betekent? Voor uitleg van woorden kun je de begrippenlijst bekijken. Kom je er niet uit? Dan helpt je contactpersoon van 's Heeren Loo je graag.

Mochten er ruzies over deze voorwaarden, de overeenkomst of andere documenten die erbij horen ontstaan, dan gaat 's Heeren Loo samen met jou in gesprek om ze op te lossen. Als dat niet lukt, kun je een klacht indienen of naar de rechter gaan.

1. Afspraken over de hulp die 's Heeren Loo aan je geeft

- De manier waarop ondersteuning aan jou wordt gegeven klopt met de wettelijke regels, de regels van de beroepsgroep van hulpverleners en de regels van 's Heeren Loo. Dat is niet zo als in deze voorwaarden of in de overeenkomst andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.
- 's Heeren Loo bepaalt wie je ondersteuning geeft, en wanneer. 's Heeren Loo probeert zoveel mogelijk dezelfde mensen dat te laten doen. Soms kunnen verschillende mensen ondersteuning aan jou geven. Als het nodig is mag 's Heeren Loo ook mensen die je niet kent jou ondersteuning laten geven. Daarbij moet 's Heeren Loo jou wel altijd goede ondersteuning blijven geven.

2. Wat je van 's Heeren Loo mag verwachten

- 's Heeren Loo werkt zo goed mogelijk mee om de gemaakte afspraken uit de overeenkomst uit te voeren.
- Mensen die jou ondersteuning geven werken volgens de regels van hun beroepsgroep.

3. Wat je van jouw vertegenwoordigers mag verwachten

- Waarschijnlijk kun je hulp gebruiken bij het nemen van moeilijke beslissingen. De mensen die je helpen als je dit zelf niet kunt heten vertegenwoordigers. Je hebt verschillende soorten vertegenwoordigers. Een bewindvoerder helpt je met geldzaken. Een mentor helpt je met zaken die met zorg of hulp te maken hebben. Een curator helpt je met zorg en geldzaken als je daar mee hulp bij nodig hebt dan alleen een mentor of bewindvoerder je kunnen geven.
- Je hebt toestemming nodig van 's Heeren Loo voordat je mag beslissen dat een hulpverlener van 's Heeren Loo geldzaken voor jou mag regelen of doen.
- Als een beslissing van een vertegenwoordiger goed zorgen of helpen in de weg staat mag 's Heeren Loo nee zeggen tegen verzoeken van je vertegenwoordiger.

4. Wat 's Heeren Loo van jou verwacht

- Als je met een persoonsgebonden budget (PGB) zorg betaalt, heb je een brief met een beschikking van de gemeente nodig. Deze brief laat je zien aan 's Heeren Loo als zij dat vraagt.



- Als het verandert hoe het met jou of je gezondheid gaat, vertel je dat zo snel mogelijk aan jouw contactpersoon bij 's Heeren Loo.
- Jij en jouw vertegenwoordiger geven de mensen die je helpen de kans de ondersteuning op een goede manier uit te voeren.

5. Respectvol met elkaar omgaan

's Heeren Loo heeft een gedragscode voor iedereen die bij 's Heeren Loo werkt. Dat zijn regels over hoe iedereen zich moet gedragen. Iedereen moet elkaar met respect behandelen. Als jij iemand die bij 's Heeren Loo werkt of een andere cliënt niet met respect behandelt, dan kan 's Heeren Loo stoppen met jouw overeenkomst. Dat kan ook als jij dingen zegt die iemand vervelend vindt of iemand aanraakt die dat niet wil. Of als je iemand pijn doet of uitscheldt, te veel alcohol drinkt, drugs gebruikt of rookt waar anderen daar last van hebben.

Mensen die bij 's Heeren Loo werken, jij, vertegenwoordigers en andere cliënten letten er op dat je andere personen niet kwetst door het gebruik van (sociale) media. Mensen die bij 's Heeren Loo werken, jij, vertegenwoordigers of andere cliënten mogen zonder toestemming geen foto's of opnames maken zonder toestemming. Jij moet het goedvinden voordat er foto's of opnames met jou verspreid mogen worden.

6. Privacy en regels over het geven van informatie door jou als cliënt

Jij geeft mensen die bij 's Heeren Loo werken geen toegang tot jouw rekening of creditcard. Dat mag je ook niet doen door iemand te vragen voor jou geld op te nemen met een pinpas of geld voor je over te maken via internet.

7. Privacy en regels over het geven van informatie door 's Heeren Loo

's Heeren Loo volgt wat zij volgens de wet moet doen voor het geven van informatie over jou. Bij het verwerken van persoonlijke informatie werkt 's Heeren Loo volgens de wetgeving op het gebied van privacy in Nederland. 's Heeren Loo heeft een Privacystatement opgesteld waarin de rechten en zaken die gedaan moeten worden zijn beschreven voor zowel 's Heeren Loo als voor jou en andere cliënten.

's Heeren Loo geeft informatie over jou aan de gemeente, Centraal Administratiekantoor (CAK) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB), zodat zij hun werk kunnen doen. Dat gebeurt alleen als het echt nodig is. Als er iets niet in de wet of het Privacystatement staat beschreven, geven mensen die bij 's Heeren Loo werken geen informatie over jou aan anderen zonder dat jij het goedvindt.

Mensen die bij 's Heeren Loo werken geven informatie die voor jou te volgen is, afgestemd op jouw leeftijd en niveau. Zij checken ook jij de informatie wel hebt begrepen. Als je geen informatie wilt ontvangen vindt 's Heeren Loo dit goed, tenzij dit leidt tot vervelende gevolgen voor jou of voor anderen. Als het nodig is geeft 's Heeren



Loo de informatie aan jouw vertegenwoordiger.

Bij het begin van een overeenkomst met jou gaat 's Heeren Loo na of jij wel bent wie je zegt dat je bent. 's Heeren Loo vraagt jouw Burgerservicenummer (BSN) en schrijft deze op in jouw map.

8. Afspraken over het (ondersteunings)plan

Bij het begin van de overeenkomst wordt een plan gemaakt. In dit plan worden afspraken geschreven die zijn gemaakt tussen jou en 's Heeren Loo. Na ondertekening is het plan onderdeel van de overeenkomst. Het plan wordt minimaal twee keer per jaar met jou besproken en zo nodig aangepast.

In het plan staat minstens:

- Welk doel jij wilt bereiken met de ondersteuning van 's Heeren Loo;
- hoe jij en 's Heeren Loo dat willen bereiken;
- welke hulpverlener verantwoordelijk is voor welke ondersteuning;
- hoe hulpverleners en jij met elkaar praten;
- hoe het gaat en hoe het plan beter gemaakt kan worden.

Als het mogelijk is maakt 's Heeren Loo het plan samen met jou. Bij het maken of het veranderen van het plan kan jij hulp vragen. Ook mantelzorgers mogen helpen bij het maken, praten over en beter maken van jouw plan. Als jij niet mee wilt praten over jouw plan wordt er bij het maken van jouw plan zoveel mogelijk gelet op wat jij wel of niet kunt, of wilt.

9. Een bepaalde ondersteuning afzeggen

Jij kunt bepaalde ondersteuning die je afgesproken had afzeggen. Dat moet minimaal 24 uur voordat de afgesproken ondersteuning zou beginnen, tenzij jij en jouw hulpverleners het anders hebben afgesproken. 's Heeren Loo zal de afgesproken ondersteuning dan niet geven, tenzij dat vervelende gevolgen heeft voor jou of andere mensen. Als je de afgesproken ondersteuning te laat afzegt, betaal je er alsnog voor.

10. Betalen van schade en verzekeringen

's Heeren Loo doet wat mogelijk is om het stuk- of kwijtraken van jouw spullen te voorkomen.

Via de verzekering van 's Heeren Loo ben jij verzekerd tijdens reizen en uitjes die door 's Heeren Loo worden georganiseerd. Deze verzekering is niet geldig in de USA en in Canada.

11. Beëindigen van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- Op de datum dat de beschikking van de gemeente stopt of tussentijds verandert;
- doordat de afgesproken tijd van de overeenkomst over is;
- doordat jij definitief vertrekt uit de zorginstelling;
- doordat door de rechter de overeenkomst heeft gestopt;
- als jij ergens anders gedwongen wordt opgenomen en de ondersteuning aan jou daardoor is gestopt;
- doordat jij of 's Heeren Loo willen stoppen met de overeenkomst;
- doordat jij komt te overlijden.

12. Als jij als cliënt met de overeenkomst wilt stoppen

Jij mag de overeenkomst stoppen. Dat doe je op papier en minstens één maand van tevoren. Alleen als het dringend is, mag het korter zijn dan één maand.

13. Als 's Heeren Loo met de overeenkomst wil stoppen

's Heeren Loo mag de overeenkomst stoppen. Dat doet zij op papier en minstens drie maanden van tevoren. 's Heeren Loo mag de overeenkomst alleen stoppen als:

- Jij niet doet wat er van je verwacht wordt. Wat er van je verwacht wordt staat in de overeenkomst, de huisregels van 's Heeren Loo en de voorwaarden;
- jij weigert mee te werken om de overeenkomst uit te voeren;
- de manier waarop jij en 's Heeren Loo met elkaar omgaan niet meer goed is;
- de ondersteuning die jij nodig hebt zo verandert dat 's Heeren Loo de overeenkomst niet kan laten doorlopen;
- het blijkt dat jij onjuiste informatie hebt gegeven en de overeenkomst niet was getekend als wel de juiste informatie was gegeven;
- 's Heeren Loo geen geld meer ontvangt van het zorgkantoor of SVB voor de ondersteuning die wij aan jou geven en ook jij de kosten niet zelf betaalt;
- 's Heeren Loo geen geld meer heeft;
- 's Heeren Loo besluit jou binnen de zorginstelling te verhuizen en jij wilt niet meewerken;
- doordat jij verhuist naar een adres alwaar 's Heeren Loo geen ondersteuning biedt;
- jouw gedrag naar mensen die bij 's Heeren Loo werken of andere cliënten zo is dat het geven van ondersteuning aan jou niet meer mogelijk is.

14. Verhuizen binnen 's Heeren Loo

Als 's Heeren Loo het redelijk en billijk vindt mag zij jou laten verhuizen naar een andere woning binnen 's Heeren Loo. Zij moet een dergelijk besluit zorgvuldig nemen en jouw belang meewegen in de beslissing.

Als 's Heeren Loo besluit jou te laten verhuizen worden de kosten van die verhuizing en



eventueel het opknappen van jouw nieuwe woning door 's Heeren Loo betaald.

Als jij niet wilt meewerken aan een verhuizing, dan mag 's Heeren Loo de overeenkomst stoppen.

15. Als je het ergens niet mee eens bent of ruzie hebt

's Heeren Loo wil de ondersteuning voor jou zo goed mogelijk doen. Maar soms gaat er wel eens iets mis of ben je het met iets niet eens. Daar kan je over praten. 's Heeren Loo heeft namelijk een klachten- en complimentenregeling. Deze staat op de website van 's Heeren Loo en in de klachtenfolder.