

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERSTEUNING (Wmo)**

### **Definities**

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt:

**Pergamijn:** rechtspersoon die op basis van een Overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt.

**Cliënt:** een natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten of gaat sluiten met Pergamijn al dan niet vertegenwoordigd door diens Vertegenwoordiger, en waarvoor Pergamijn rechtstreeks wordt betaald door die gemeente.

**Vertegenwoordiger:** persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam). Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger kunnen optreden voor een meerderjarige wilsonbekwaam ter zake cliënt zijn de curator, de mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij deze persoon dat niet wenst.

**Overeenkomst:** de Overeenkomst die tussen Pergamijn en de cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

### **Artikel 1**

#### **Duur en einde Overeenkomst**

- 1.1. De Overeenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd;
  - b. het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de cliënt;
  - c. het overlijden van de cliënt;
  - d. opzegging;
  - e. ontbinding;
  - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 1.2 Pergamijn 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 dat:
  - a. 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, waaronder langdurige afwezigheid;

- c. de cliënt, diens Vertegenwoordiger of anderen<sup>1</sup> bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Pergamijn, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
  - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen en Pergamijn en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
  - e. op het moment dat Pergamijn geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
  - f. op het moment dat Pergamijn, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.9 in deze Algemene Voorwaarden, geen betaling meer ontvangt van de cliënt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de cliënt deze zelf betaalt;
  - g. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een andere instelling dan Pergamijn en Pergamijn hierbij geen overeenstemming heeft kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
  - h. in geval van Pergamijn surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement is verklaard;
  - i. de cliënt ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na verloop van die termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen, waaronder ook zijn betalingsverplichtingen voor overeengekomen aanvullende diensten en services;
  - j. indien cliënt verhuist naar een adres waar van Pergamijn in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.
- 1.3 Pergamijn zal bij opzegging indien de cliënt dat wenst behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatief voor de cliënt.
- 1.4 In de gevallen genoemd in 1.2 kan opzegging door Pergamijn tegen elke dag van de maand 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 in 1.2 sub e, f en h genoemde gevallen.
- 1.5 De cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

---

<sup>1</sup> Onder anderen worden hier onder meer verstaan mantelzorgers, vrijwilligers, overige familieleden en naasten van de cliënt.

- 1.6 Indien Pergamijn deze Overeenkomst wijzigt als bedoeld in artikel 13, kan de cliënt de Overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Overeenkomst in werking treedt.
- 1.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden t.a.v. Stichting Pergamijn, Mercator 2 6135KW Sittard.

## **Artikel 2**

### **Inhoud ondersteuning en ondersteuningsplan**

- 2.1 Pergamijn streeft er naar binnen zes weken na aanvang van de ondersteuning in overleg met de cliënt een ondersteuningsplan uit te werken, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.
- 2.2 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de cliënt woont en de afspraken van Pergamijn met die gemeente.
- 2.3 In het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de cliënt en Pergamijn vast over de:
  - a. behoeften van de cliënt;
  - b. doelen van de ondersteuning;
  - c. inzet van Pergamijn;
  - d. eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
  - e. wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten; en
  - f. evaluatiemomenten.
- 2.4 Het ondersteuningsplan zoals de cliënt en Pergamijn zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 2.5 De cliënt kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning die de gemeente biedt.
- 2.6 Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt.
- 2.7 De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in de Overeenkomst waarvan het ondersteuningsplan onderdeel is. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan Pergamijn na overleg met de cliënt wijzigen indien Pergamijn dit redelijkerwijs nodig acht.
- 2.8 De cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door Pergamijn ter beschikking worden gesteld.
- 2.9 Pergamijn en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de ondersteuning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:

- a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Pergamijn;
- b. Pergamijn geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
- c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen.

### **Artikel 3**

#### **Kwaliteit ondersteuning**

- 3.1 Pergamijn draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 3.2 De ondersteuning wordt in elk geval:
  - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
  - afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
  - verstrekt in overeenstemming met de op de door Pergamijn ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en
  - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
- 3.3 Pergamijn onderzoekt periodiek de tevredenheid van cliënten.

### **Artikel 4**

#### **Informatie**

- 4.1 Pergamijn geeft de cliënt de informatie over de ondersteuning waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.
- 4.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt en bij de ondersteuning die de cliënt krijgt op grond van de Overeenkomst.
- 4.3 Pergamijn geeft de informatie alleen niet indien die informatieverstrekking zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Pergamijn de desbetreffende informatie aan de Vertegenwoordiger van de cliënt.
- 4.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Pergamijn dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 4.5 Bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt Pergamijn informatie over de wijze waarop de cliëntenmedezeggenschap is ingericht, de klachtenregeling, en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede over de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Pergamijn.
- 4.6 De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Pergamijn in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning,

- tijdig ter beschikking te stellen.
- 4.7 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 4.8 De cliënt is verplicht Pergamijn meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

## **Artikel 5**

### **Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 5.1 Pergamijn richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de cliënt. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.
- 5.2 Het dossier is eigendom van Pergamijn.
- 5.3 Pergamijn draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt, met uitzondering van:
- het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
  - het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de Vertegenwoordiger van de wilsonbekwame cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
  - het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente.
- 5.4 Pergamijn handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

## **Artikel 6**

### **Aansprakelijkheid**

- 6.1 De cliënt is gehouden Pergamijn in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door Pergamijn in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 6.2 De aansprakelijkheid van Pergamijn is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Pergamijn 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 als volgt:
- als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is;
  - als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de

Overeenkomst is gemoed over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

- 6.3 Het bepaalde in artikel 6.2 is mede van toepassing op door Pergamijn ingeschakelde derden.
- 6.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 6.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Pergamijn.
- 6.5 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een wettelijke aansprakelijkheid (WA) verzekering.

## **Artikel 7**

### **Aanvullende diensten en services**

Aanvullende diensten en services kan niet inhouden de diensten en services van Pergamijn die onder enige andere (wettelijke) aanspraak vallen en die de cliënt uit dien hoofde van Pergamijn verkrijgt.

## **Artikel 8**

### **Betaling**

8.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Pergamijn de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de gemeente waarmee Pergamijn op grond van de WMO een overeenkomst heeft gesloten.

8.2 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet binnen het WMO of buiten de beschikking vallen, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Pergamijn uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.

8.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, factureert Pergamijn de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan cliënt.

8.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de WMO, voor meer informatie hierover zie ook de website van [het CAK](#).

8.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## **Artikel 9**

### **Kredietwaardigheid en incasso**

Ten aanzien van aanvullende diensten en services en ondersteuning die door de cliënt wordt betaald, kan Pergamijn indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, nadere zekerheden verlangen, zoals automatische incasso, vooruitbetaling of een borgstelling.

## **Artikel 10**

### **Arbeidsomstandigheden**

In het geval Pergamijn ondersteuning verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de Overeenkomst, verplicht de cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden.

## **Artikel 11**

### **Intellectuele eigendomsrechten**

- 11.1 Met betrekking tot de door of namens Pergamijn uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Pergamijn. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de cliënt aan Pergamijn zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 11.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Pergamijn uitgebrachte adviezen niet aan anderen ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Pergamijn, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook Pergamijn of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

## **Artikel 12**

### **Annulering**

- 12.1 Te leveren ondersteuning en aanvullende diensten en services kunnen, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, door de cliënt worden geannuleerd. Pergamijn zal de overeengekomen ondersteuning en aanvullende diensten dan niet verlenen, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 12.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Pergamijn de volledige kosten in rekening bij de cliënt, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan.

## **Artikel 13**

### **Wijzigingen**

- 13.1 De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 4.5 kunnen door Pergamijn worden gewijzigd op grond van vigerende Wet & regelgeving en/of op grond van zwaarwegende organisatiebelangen. Wijzigingen treden 30 dagen in werking na de dag waarop ze aan de cliënt dan wel diens Vertegenwoordiger zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## **Artikel 14**

## **Slot**

- 14.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 juli 2023.
- 14.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:  
`Algemene Voorwaarden Wmo met betrekking tot ondersteuning van Stichting Pergamijn`.



## **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingsvoorwaarden).**

### **Artikel 1**

#### **Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
  - a. de cliënt met particuliere financiering
  - b. de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Pergamijn afneemt, waarvoor de WMO of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 9.1. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt.

### **Artikel 2**

#### **Aanbieding**

- 2.1 Alle door Pergamijn gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2 Pergamijn is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Pergamijn en cliënt.

### **Artikel 3**

#### **Tarieven en prijzen**

- 3.1 In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of prijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij Pergamijn en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief overeenkomstig die tarieven bepaald, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven.

### **Artikel 4**

#### **Kredietwaardigheid**

Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Pergamijn nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

### **Artikel 5**

#### **Factuur en betaling**

- 5.1 Pergamijn brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.

- 5.2 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Pergamijn kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan is de cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Pergamijn stuurt de cliënt een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 5.4 Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig is betaald dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van cliënt. Pergamijn kan bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij de cliënt in rekening brengen.
- 5.5 Pergamijn kan een automatische incasso verlangen.
- 5.6 Pergamijn is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## **Artikel 6**

### **Incasso**

- 6.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen als bepaald in artikel 5.4. alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 6.2 De buitengerechtigde incassokosten worden berekend volgens het besluit Vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtigde incassokosten](#) (BIK)).

## **Artikel 7**

### **Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1. van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.