

# Algemene voorwaarden Leveringsvoorwaarden

---

Sientje Thuiszorg



Fotografie: Michael Basten

# Inhoudsopgave

## Begripsomschrijvingen

1.	Afspraken huishoudelijke zorg.....	4
2.	Intake/ondersteuningsplan .....	5
3.	Indicatie.....	6
4.	Vertegenwoordiging.....	6
5.	Dossier/persoonsgegevens /privacy.....	7
6.	Randvoorwaarden .....	9
7.	Betalingsvoorwaarden .....	10
8.	Annuleren afspraak .....	11
9.	Aansprakelijkheid .....	11
10.	Klachten en geschillen.....	11
11.	Nieuwe indicatie aanvraag .....	11
12.	Einde overeenkomst.....	12

## **Begripsomschrijvingen:**

**Cliënt:** Degene die op grond van het indicatiebesluit recht heeft op WMO-gefinancierde huishoudelijke hulp.

**Zorgaanbieder:** Sientje Thuiszorg

**WMO:** Wet Maatschappelijke ondersteuning

**WMO-HH** Wet Maatschappelijke ondersteuning – Huishoudelijke Hulp

**Indicatiebesluit:** Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of, en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp

**Leveringsvoorwaarden:** De schriftelijke overeenkomst waarbij Sientje, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van huishoudelijke zorg en diensten aan de cliënt.

**Huishoudplan:** Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin Sientje in overeenstemming met de cliënt zorg verleent op basis van de indicatie. Het huishoudplan maakt deel uit van deze overeenkomst. Het huishoudplan is onderdeel van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD).

**Vertegenwoordiger van de cliënt:** Degene die namens de cliënt optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

**Mentor:** De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de verzorging, behandeling, verpleging behartigt.

**Bewindvoerder:** De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de financiën behartigt.

**Curator** De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt zowel de belangen op het terrein van verzorging, behandeling, verpleging alsook die op het terrein van de financiën behartigt.

## 1. Afspraken huishoudelijke zorg

### **Wanneer zijn de voorwaarden van toepassing?**

De voorwaarden zijn van toepassing op cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

### **Over wie gaan deze voorwaarden?**

In deze voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder bedoeld die deze voorwaarden gebruikt. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

### **Vanaf wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?**

De Voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing vanaf het moment dat u zorg ontvangt van ons.

### **Kunnen wij deze voorwaarden wijzigen?**

De voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

### **Welke verplichtingen hebben wij?**

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorg af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn; als er een incident is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen
- wij gaan zorgvuldig om met persoonlijke eigendommen, maar zijn niet aansprakelijk voor vermissing en diefstal

### **Welke verplichtingen heeft u?**

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons veroorzaakt;
- u onthoudt welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder 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.

## 2. Intake/ondersteuningsplan

### **Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?**

Tijdens de intake vraagt Sientje naar de reden voor het aanvragen van huishoudelijke hulp, bij welke huishoudelijke werkzaamheden u ondersteuning nodig heeft, welke werkzaamheden u zelf nog kan uitvoeren en of u hulp heeft uit uw eigen netwerk (voorliggende voorzieningen). Sientje heeft informatie nodig van u voor het aanvragen van de indicatie; NAW-gegevens (naam-adres-woonplaats), BSN nummer, geboortedatum, telefoonnummer, contactpersoon enz. Tevens vragen wij tijdens het intakegesprek inzage in een identiteitsbewijs, hiervan wordt geen kopie gemaakt, alleen het BSN-nummer en het documentnummer wordt genoteerd. Wij bespreken met u wat het doel is van de inzet van de hulp en wat de verwachtingen zijn. In het ondersteuningsplan worden de afspraken genoteerd die zijn gemaakt tijdens de intake. Er wordt gevraagd naar uw wensen, o.a. uw voorkeur van dag/tijdstip en of u bijvoorbeeld een rustige hulp wil of een hulp die ervaring heeft met bepaalde situaties. Ook wordt tijdens het gesprek samen met u het ondersteuningsplan opgesteld. In het ondersteuningsplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking vastgelegd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Ook wordt in het ondersteuningsplan de doelen en mogelijke risico's benoemd binnen uw situatie.

### **Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het ondersteuningsplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het ondersteuningsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening, dan wordt dat in het ondersteuningsplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

### **Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?**

Het ondersteuningsplan wordt regelmatig en indien noodzakelijk herzien/bijgewerkt. Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening proberen te bereiken; de zorgverleners verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of informatie krijgen over de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

### 3. Indicatie

Gedurende de intake wordt gekeken hoeveel uur huishoudelijke hulp u nodig heeft. De aanvraag voor een indicatie dient Sientje in bij de gemeente.

Wanneer de indicatie is goedgekeurd door de gemeente wordt u geïnformeerd wanneer de hulp kan starten en wat de toegekende indicatie is.

### 4. Vertegenwoordiging

- De cliënt machtigt schriftelijk, binnen een maand na het aangaan van deze overeenkomst, een persoon om hem te vertegenwoordigen in situaties waarin hijzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen.
- Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.
- Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger heeft aangewezen en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot/levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot/levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal Sientje de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan Sientje zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.

## 5. Dossier/persoonsgegevens/privacy

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier. Bij de start van de zorg- en dienstverlening ontvangt de cliënt een informatiemap en wordt het ondersteuningsplan gezamenlijk met de cliënt gemaakt. De inhoud van het ondersteuningsplan wordt aan de hand van de indicatie bepaald. Het ondersteuningsplan ligt bij de cliënt thuis en is daar ter inzage voor de cliënt. Hierin worden afspraken over de te leveren zorg vastgelegd. Tevens wordt hierin door medewerkers gerapporteerd ten behoeve van overdracht. Een kopie van dit ondersteuningsplan wordt bijgehouden in een digitaal dossier, waar ook andere administratieve werkzaamheden verricht ten behoeve van de cliënt, zoals telefonisch overleg en het bijhouden van een urenregistratie.

### **Waarvoor wordt uw dossier gebruikt en wie hebben inzage?**

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het dossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als uitvoering van zijn/haar taak).

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

### **Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?**

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in zorg bent kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet

relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

### **Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?**

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

### **Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?**

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

### **Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?**

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van een uitzonderingssituatie. De uitzonderingssituatie is hieronder beschreven als antwoord op de vraag: Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

### **Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?**

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

### **Geheimhoudingsplicht**

Sientje en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

### **Privacy**

De medewerkers van Sientje hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de cliënten aan wie zorg wordt verleend of is verleend in het verleden. Met personen die niet bij het proces betrokken zijn, wordt niet over cliënten gesproken.

Er worden geen adresgegevens en/of telefoonnummer van de medewerker aan de cliënt verstrekt.

Meer informatie is opgenomen in het privacyreglement volgens de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Dit privacyreglement zit in de informatiemap en is op te vragen bij Sientje.



## 6. Randvoorwaarden

### Woning betreden

De cliënt moet aanwezig zijn bij binnenkomst van de medewerker van Sientje. Alleen bij uitzonderingen kunnen mogelijk andere afspraken gemaakt worden met ons. Indien de cliënt de medewerker alleen in huis laat werken, is dit de verantwoordelijkheid van de cliënt.

Het kan noodzakelijk zijn dat de cliënt een huissleutel overdraagt aan een medewerker van Sientje. Het betreft cliënten die om bepaalde redenen onvoldoende of niet in staat zijn de deur te openen voor de hulpverlener. Sientje beslist of een sleutel in beheer wordt genomen. Bij het in beheer nemen van de sleutel(s) wordt door de cliënt een sleutelcontract getekend. Het sleutelcontract maakt onderdeel uit van het zorgdossier.

### Gedragsnormen

Sientje gaat ervan uit dat de cliënt en de medewerker op een respectvolle wijze met elkaar omgaan.

Sientje tolereert geen discriminatie op grond van seksuele geaardheid, huidskleur, geslacht of leeftijd.

- De medewerker mag bij de cliënt geen last ondervinden van: seksuele intimidatie, overmatig alcohol of drugs gebruik, dreiging met geweld, discriminatie en gevaarlijke huisdieren.
- Indien zich ernstige vormen van intimidatie door de cliënt voordoen, voelt Sientje zich verplicht hiervan rapport op te maken en deze door te sturen aan de inspectie.
- De medewerkers van Sientje mogen geen cadeaus, geld of andere attenties aannemen.
- De cliënt overhandigt geen pinpas en pincode aan de medewerker van Kleurrijk Zorg.

### Benodigde middelen en materialen

De werksituatie dient te voldoen aan de voorwaarde dat de voor de zorgverlening noodzakelijke werkmaterialen/hulpmiddelen bij de cliënt aanwezig zijn. Bij de start van de zorg kan blijken dat bepaalde materialen nodig zijn, maar ook gedurende de zorgverlening. De cliënt wordt hierover door Sientje geïnformeerd.

### Arbeidsomstandigheden

- De medewerkers van Sientje werken volgens richtlijnen ten aanzien van arbeidsomstandigheden en hygiëne. Dit houdt onder meer in dat zij zwaar huishoudelijk werk moeten afwisselen met lichter werk. Ook dienen er voor bepaalde werkzaamheden hulpmiddelen aanwezig te zijn. Denk bijvoorbeeld aan een hoog/laag bed, een tillift, een verhoogd toilet, etc.
- Een belangrijk vereiste bij het verlenen van zorg zijn goede hygiënische omstandigheden. Dit is in het belang van zowel de cliënt als de medewerkers. Goede hygiënische omstandigheden voorkomen de overdracht van eventuele infectieziekten.
- De medewerkers van Sientje hebben het recht om binnen 2 uur een pauze van 10 minuten te nemen. De medewerkers kan dit in overleg met de cliënt indelen.
- De cliënt verschaft de zorgverlener een goed werkklimaat. Een werkklimaat waar met respect en aandacht met elkaar wordt omgegaan. Dit betekent ook een werkklimaat

waarin gewerkt wordt met deugdelijke en veilige materialen. De eisen waaraan een werkplek moet voldoen zijn door de Arbodienst vastgelegd in het Convenant Arbeidsomstandigheden Thuiszorg.

### **Grenzen aan de zorg**

- De medewerker is niet verantwoordelijk voor de verzorging van huisdieren.
- Sientje kan zorg weigeren of reeds ingezette zorg beëindigen of tijdelijk stopzetten als er redenen zijn op grond waarvan het verlenen van verdere zorg of gevraagde omvang daarvan in redelijkheid niet van Sientje kan worden verlangd.
- Sientje kan de zorgverlening beëindigen als niet aan de betalingsafspraken voldaan wordt zoals in de zorgovereenkomst overeengekomen (betaling uiterlijk 14 dagen na factuurdatum).
- Zorgweigering of zorgbeëindiging wordt in de procedure zorgweigering beschreven. Deze procedure is op te vragen bij Sientje Thuiszorg.

## **7. Betalingsvoorwaarden**

De cliënt dient een eigen bijdrage te betalen voor de geleverde hulp. Deze eigen bijdrage moet in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport of door de gemeente worden betaald aan de zorgaanbieder in geval van een Algemene Voorziening, of aan het CAK in geval van een Maatwerk Voorziening.

De eigen bijdrage van een Algemene Voorziening hangt af van de persoonlijke omstandigheden van de cliënt; de cliënt moet aan een aantal voorwaarden voldoen om korting te krijgen. Wanneer de cliënt voldoet aan deze voorwaarden, betaalt de cliënt een door de gemeente vastgestelde eigen bijdrage per uur aan Sientje.

Wanneer de cliënt gebruik maakt van een hulp- of vervoersmiddel van het CAK, hoeft de cliënt geen eigen bijdrage te betalen voor de huishoudelijke hulp.

Sientje werkt met een automatische incasso. Cliënten die dit niet wenselijk vinden worden geacht de maandelijkse factuur binnen 14 dagen te betalen. Bij niet tijdig betalen zal de incassoprocedure worden opgestart volgens de wet Incassokosten.

Voor berekening van de eigen bijdrage van een Maatwerk Voorziening levert aanbieder de aan cliënt geleverde uren, dagdelen, etmalen of perioden ondersteuning in bij het CAK. Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

## 8. Annuleren afspraak

Als de afspraak van de huishoudelijke hulp vanwege omstandigheden niet conform afspraak door kan gaan, wordt u geacht zich uiterlijk **24 uur** voorafgaand aan de afspraak af te melden. Wanneer u niet vroegtijdig afmeldt, wordt de geplande zorg volledig bij u in rekening gebracht, dus ook het gedeelte van de gemeente, tenzij u kan aantonen dat u als gevolg van overmacht\* niet in staat was tijdig af te melden of voorliggende wetgeving deze regeling uitsluit.

*\*Overmacht is een juridisch begrip dat een niet-toerekenbare onmogelijkheid aanduidt om een verplichting na te komen, waardoor de persoon in kwestie van deze verplichting bevrijd wordt.*

## 9. Aansprakelijkheid

Tijdens het uitoefenen van de werkzaamheden kan er onverhoopt materiële schade ontstaan. Hierbij kan gedacht worden aan het breken van servies of een onjuist gebruik van reinigingsmiddelen. In het algemeen geldt dat Sientje de schade vergoedt die tijdens de zorgverlening door een medewerker wordt veroorzaakt. De cliënt van Sientje heeft een eigen risico van € 50,00 per schadegeval.

Sientje heeft zich voor de wettelijke aansprakelijkheid verzekerd. Indien er volgens de cliënt sprake is van schade wordt de cliënt verzocht dit binnen 72 uur telefonisch te melden bij de directie. Vervolgens meldt de cliënt schriftelijk de omvang van de schade en hoe deze is ontstaan. Indien vervanging mogelijk is moet u bewijs kunnen aanleveren van de waarde van de aankoop middels een aankoop bon of anderszins geloofwaardig bewijs. Sientje zal de schadeaangifte verder afhandelen met de verzekeringsmaatschappij.

## 10. Klachten en geschillen

Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van Actiz (branchevereniging zorg).

De cliënt en Sientje kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

## 11. Nieuwe indicatie aanvraag

Indien de hulpvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Sientje niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger, op gemotiveerd verzoek van Sientje binnen zeven dagen na het voornoemde verzoek een nieuwe indicatie aanvragen bij de WMO.

## 12. Einde overeenkomst

### De overeenkomst wordt beëindigd:

- door het verlopen van de afgegeven indicatie;
- door overlijden van de cliënt;
- bij wederzijds goedvinden;
- op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van Sientje; e. na opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Sientje.

### Sientje kan de overeenkomst opzeggen:

- indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten binnen zeven dagen na het gemotiveerd verzoek van Sientje als bedoeld in artikel 11 een nieuwe indicatie aan te vragen;
- indien er tevens door anderen dan Sientje zorg op grond van de WMO wordt geleverd en Sientje als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgleveringsvoorwaarden uit te voeren;
- indien de hulpvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van Sientje redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Sientje de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1;
- om overige gewichtige redenen.

Indien wordt opgezegd op grond van bovenstaand zal Sientje slechts overgaan tot opzegging nadat zij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de cliënt besproken heeft en er naar een alternatief is gezocht.

De cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand welke ingaat op de datum van opzegging.