

# ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERSTEUNING WMO DOOR NIELS POSTMA COACHING (ZZP)

Versie 1.0 – 1 november 2022

## 1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Niels Postma Coaching gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot ondersteuning op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

## 2. Inhoud Ondersteuningsplan

1. Niels Postma Coaching stelt in samenspraak met Cliënt een ondersteuningsplan op (hierna: “**Ondersteuningsplan**”). waarin de ondersteuning die aan Cliënt wordt geboden (hierna: “**Ondersteuning**”) nader is uitgewerkt
2. Niels Postma Coaching kan alleen een Ondersteuningsplan opstellen indien Cliënt een beschikking heeft voor een maatwerkvoorziening dan wel algemene voorziening in de gemeente waar Cliënt ingezetene is (hierna: “**Beschikking**”). In de Overeenkomst staat beschreven voor welke ondersteuning Cliënt een Beschikking heeft en welke ondersteuning door Niels Postma Coaching aan Cliënt wordt geboden. Het Ondersteuningsplan beschrijft Ondersteuning die valt binnen het kader van de Beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen.
3. In het Ondersteuningsplan staat beschreven:
  - de doelen van de Ondersteuning
  - de inzet van Niels Postma Coaching
  - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de Ondersteuning zijn betrokken
  - hoe en wanneer de Ondersteuning wordt geëvalueerd
  - wat de behoeften zijn van de Cliënt
4. Voorafgaand aan het opstellen van het Ondersteuningsplan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de Ondersteuning. Het staat Cliënt vrij gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner van zijn of haar gemeente.
5. Niels Postma Coaching en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Ondersteuningsplan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:

- Niels Postma Coaching geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de Ondersteuning als beschreven in het Ondersteuningsplan, bijvoorbeeld omdat de Beschikking eindigt, wordt aangepast, wordt ingetrokken of anders geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd.
- De ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de Beschikking en/of het Ondersteuningsplan en/of de mogelijkheden aan ondersteuning die Niels Postma Coaching kan bieden.

### **3. Kwaliteit**

1. Niels Postma Coaching zorgt ervoor dat de Ondersteuning die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat de Ondersteuning:
  - Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
  - Afgestemd is op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt;
  - Verstrekt wordt in overeenstemming met de op Niels Postma Coaching verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
  - Verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt
2. Niels Postma Coaching kan voor de Ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Niels Postma Coaching voor de Ondersteuning derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
3. Niels Postma Coaching onderzoekt periodiek de tevredenheid van haar Cliënten.
4. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Niels Postma Coaching naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

### **4. Klachten**

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de Ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Niels Postma Coaching terecht. Niels Postma Coaching zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Niels Postma Coaching informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Niels Postma Coaching is geregeld.

### **5. Informatie**

1. Niels Postma Coaching verstrekt aan Cliënt alle informatie die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft in het kader van de Ondersteuning. De informatie wordt verstrekt op een manier die voor Cliënt begrijpelijk is.
2. Cliënt verstrekt Niels Postma Coaching alle (schriftelijke) informatie die voor Niels Postma Coaching belangrijk kan zijn voor het verlenen van de Ondersteuning. Cliënt zorgt ervoor dat die informatie volledig en juist is.

## **6. Informatie, Dossier en Privacy**

1. Niels Postma Coaching houdt een dossier bij van de Ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat uit het Ondersteuningsplan, de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Niels Postma Coaching gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Niels Postma Coaching verstrekt geen informatie over de Ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de Ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Niels Postma Coaching daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is. Niels Postma Coaching is in ieder geval gehouden – en Cliënt is daarvan op de hoogte – tot het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve het uitvoeren van wettelijke taken van het Centraal Administratiekantoor (het “**CAK**”), de Sociale Verzekeringsbank (de “**SVB**”) en de gemeente, waaronder ook uitdrukkelijk controles door de gemeente.

## **7. Annuleren / No-show**

1. Als de Cliënt geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken Ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 24 uur voor de geplande start van de Ondersteuning aan Niels Postma Coaching weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Niels Postma Coaching zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt van bestaande uit het volledige bedrag dat Niels Postma Coaching door de niet-tijdige annulering misloopt.

## **8. Vergoeding van de Ondersteuning**

1. Cliënt is Niels Postma Coaching vergoeding verschuldigd voor de geleverde Ondersteuning voor zover deze niet op grond van Wmo middels een Persoonsgebonden Budget of rechtstreeks door de gemeente aan Niels Postma Coaching wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Niels Postma Coaching van alle kosten die Niels Postma Coaching om welke reden dan ook niet van de gemeente c.q. een andere financier vergoed krijgt.
2. Het kan zijn dat Cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is. Het CAK brengt die eigen bijdrage in rekening. Cliënt ontvangt hierover rechtstreeks bericht van het CAK. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage.
3. Als Cliënte naast de Ondersteuning die in het Ondersteuningsplan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Niels Postma Coaching, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Niels Postma Coaching dat gezamenlijk hebben afgesproken.

## **9. Betaling**

1. Betaling vindt slechts plaats na facturering van Niels Postma Coaching aan Client of opdrachtgever. Indien er sprake is van eigen (particuliere) financiering betaalt Client deze kosten binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien er sprake is van een PGB dient Client of budgethouder de factuur binnen 14 dagen in bij de SVB. Indien er sprake is van onderaannemerschap gelden onderling gemaakte afspraken tussen Niels Postma Coaching en hoofdaannemer.
2. De betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle zowel mondeling als schriftelijk gemaakte afspraken.
3. Indien Client of opdrachtgever het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na factuurdatum heeft betaald krijgt de opdrachtgever een betalingsherinnering toegestuurd. Voldoet de Client of opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan de betalingsherinnering, dan is Niels Postma Coaching gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel dit door derden te laten uitvoeren. Alle kosten die verband houden met deze vordering komen voor de rekening van de cliënt of opdrachtgever.
4. Bij een betalingsachterstand is Niels Postma Coaching gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat Client of opdrachtgever aan de betalingsverplichting heeft voldaan.

## **10. Einde Overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
  - a. met wederzijds goedvinden;
  - b. door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
  - c. bij het overlijden van Cliënt of Niels Postma Coaching
  - d. wanneer de Beschikking tot het leveren van Ondersteuning van de gemeente geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt;
  - e. wanneer de overeenkomst tussen Niels Postma Coaching en de gemeente eindigt;
  - f. Indien het doel geformuleerd in het Ondersteuningsplan is bereikt;
  - g. door middel van schriftelijke opzegging door Niels Postma Coaching indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
    - i. Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Niels Postma Coaching.
    - ii. door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
    - iii. vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
    - iv. nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Niels Postma Coaching worden gevergd.
2. Indien Niels Postma Coaching de Overeenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.