

ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERSTEUNING Wmo 2015 Odion

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Odion:** stichting Odion, statutair gevestigd te Purmerend, de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die ondersteuning biedt aan Cliënten met een beperking en die met verschillende gemeenten contracten heeft gesloten voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wmo.
- 1.2 **Cliënt:** iemand 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 Odion, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde.
- 1.3 **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame Cliënt vertegenwoordigt; dat zijn de ouder(s) of voogd(en) van een minderjarige Cliënt of de curator of mentor van een meerderjarige wilsonbekwame Cliënt.
- 1.4 **Schriftelijk gemachtigde:** de door de meerderjarige Cliënt aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van Cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de Cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 **Belangenbehartiger:** de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige Cliënt, zoals genoemd in [artikel 7:465 lid 3 BW](#) (de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).
- 1.6 **Overeenkomst:** de Overeenkomst die tussen Odion en de Cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.
- 1.7 **Beschikking:** bij zorg in natura (ZIN) het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening. Bij PGB het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgesteld of een cliënt in aanmerking komt voor een persoonsgebonden budget.
- 1.8 **Ondersteuning:** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een Cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wmo.
- 1.9 **Dienstverlening:** (het verrichten van) andere handelingen dan ondersteuning rechtstreeks betrekking hebbend op een Cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wmo.
- 1.10 **Zorgarrangement:** de overeengekomen ondersteuning en diensten, afgeleid van de beschikking.
- 1.11 **Ondersteuningsplanbespreking:** de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van Cliënt over zijn leven betreffen.
- 1.12 **Ondersteuningsplan:** het document waarin bij aanvang van de ondersteuning alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over de ondersteuning en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.13 **Zorg in natura (ZIN):** zorg waarvoor Odion volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met de gemeente rechtstreeks vergoeding

- ontvangt voor de aan de individuele Cliënt verleende Wmo-ondersteuning.
- 1.14 **Persoonsgebonden budget (PGB):** een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan Cliënt zijn toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.
 - 1.15 **Cliëntondersteuning:** onafhankelijke ondersteuning van Cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan Cliënt gebruik kan maken bij de ondersteuningsplanbespreking.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot ondersteuning verleend op grond van de Wmo tussen de Cliënt en Odion (maatwerkvoorzieningen en andere diensten, zoals ZIN, PGB of anderszins).
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten in het kader van de Wlz of Jeugdwet.
- 2.3 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.4 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.
- 2.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- 2.6 Met schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden ook bedoeld langs elektronische weg, bijvoorbeeld per e-mail.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 Het recht op ondersteuning wordt van kracht na het aangaan van een overeenkomst tussen Odion en de Cliënt en het bereiken van overeenstemming over het ondersteuningsplan.
- 3.2 Een overeenkomst, inclusief ondersteuningsplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Odion en Cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke ondersteuning op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Odion en Cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Iemand die handelings- en/of wilsonbekwaam (ter zake) is kan bij het aangaan van de overeenkomst alleen vertegenwoordigd worden door zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger of door de aangewezen schriftelijk gemachtigde (in het geval van een meerderjarige).

Artikel 4 Beëindiging en opzegging

- 4.1. De overeenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven beschikking, tenzij sprake is van een passende (vervolg)beschikking en de ondersteuning volgens Odion kan worden gecontinueerd;

- c. de wijziging van de beschikking door de gemeente, tenzij de Cliënt naar de mening van Odion kan aantonen dat de Cliënt op grond van de gewijzigde beschikking voldoende
 - c. het overlijden van de Cliënt;
 - d. een door Odion geconstateerd definitief vertrek van de Cliënt uit de instelling van Odion;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
 - g. einde van de overeenkomst tussen de gemeente en Odion;
 - h. bij wederzijds goedvinden;
 - i. overige wettelijke of overeengekomen beëindigingsgronden
- 4.2 Voor de Cliënt met een PGB geldt tevens dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
- a. intrekking van de beschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van de intrekking;
 - b. wijziging van de beschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van de wijziging indien de Cliënt niet kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft dan wel over voldoende eigen financiële middelen beschikt.
- 4.3 Odion 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 wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen bij de Cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van Odion, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken, waaronder begrepen agressie, geweld, criminaliteit, alcohol- en/of drugsmisbruik en intimidatie;
 - 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 Odion 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 Odion 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. in geval van Odion surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement is verklaard;

- h. een vertrouwensbreuk tussen Cliënt en Odion waardoor goede zorgverlening niet meer mogelijk is;
 - j. 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;
 - k. indien Cliënt verhuist naar een adres waar van Odion in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.
- 4.4 Odion zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de Cliënt.
- 4.5 In de gevallen genoemd in 4.3 kan opzegging door Odion tegen elke dag van de kalendermaand 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 4.3 sub e, en f genoemde gevallen.
- 4.6 De Cliënt kan de Overeenkomst altijd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 4.7 Opzegging moet schriftelijk gebeuren .

Artikel 5 Beschikking

- 5.1 De Cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB ondersteuning inkoopt, dient te beschikken over een geldige beschikking.
- 5.2 Als de hulpvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Odion vindt dat zij geen goede ondersteuning kan leveren binnen de grenzen van de beschikking, vraagt de Cliënt op verzoek van Odion een nieuwe beschikking aan bij de gemeente. Indien gewenst ondersteunt Odion hierbij.
- 5.3 Cliënt informeert Odion onverwijld over het intrekken, het wijzigen van de beschikking en over een herindicatie. Bij nalatigheid zijn eventuele financiële consequenties voor de cliënt.

Artikel 6 Ondersteuning

- 6.1 Odion draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 6.2 De Cliënt en Odion handelen in de uitvoering van de overeenkomst op basis van een situatie van wederzijds respect en vertrouwen.
- 6.3 Odion onderzoekt periodiek de tevredenheid van Cliënten.
- 6.4 Odion is bevoegd haar feitelijke verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst met cliënt werkzaamheden uit te besteden aan (een) derde(n).

Artikel 7 Ruimtelijke privacy

- 7.1 Odion draagt ervoor zorg dat de ondersteuning wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de Cliënt, tenzij de Cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorg(verlening) niet verantwoord is of het

uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

- 7.2 Onder anderen dan de Cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

Artikel 8 Informatie

- 8.1 Odion geeft aan de Cliënt algemene informatie en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen ondersteuning, waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Odion geeft deze informatie schriftelijk als de Cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van de Cliënt en bij de ondersteuning die de Cliënt krijgt op grond van de Overeenkomst.
- 8.3 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Odion daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Odion.

Artikel 9 Ondersteuningsplanbespreking, ondersteuningsplan en toestemming

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de ondersteuningsplanbespreking worden neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de ondersteuning gemaakt, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.
- 9.2 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 Odion met die gemeente.
- 9.3 In het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de Cliënt en Odion vast over de:
- behoefte van de Cliënt;
 - doelen van de ondersteuning;
 - inzet van Odion;
 - eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
 - wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten; en
 - evaluatiemomenten.
- 9.4 Het ondersteuningsplan zoals de Cliënt en Odion zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 9.5 Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de Cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt.
- 9.6 De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan Odion na overleg met de Cliënt wijzigen indien Odion dit redelijkerwijs nodig acht.
- 9.7 De Cliënt kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik

maken van de onafhankelijke Cliëntondersteuning die de gemeente biedt.

Artikel 10 Verplichtingen van de Cliënt

- 10.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.2 Cliënt stelt alle gegevens en schriftelijke stukken die Odion in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking.
- 10.3 Cliënt is verplicht Odion meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.
- 10.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 10.5 De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het beheer van het inkomen en de uitgaven van de client. Odion is hiervoor nimmer aansprakelijk.
- 10.6 Odion kan eisen stellen aan de kleding en hulpmiddelen van Cliënt. Dit om Cliënt op een zo verantwoord mogelijke wijze te kunnen ondersteunen.
- 10.7 Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het beheer van zijn inkomen en de uitgaven. Odion is hiervoor niet aansprakelijk.

Artikel 11 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 11.1 Odion 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.
- 11.2 Odion hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van Odion zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 11.3 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.4 Het dossier is eigendom van Odion. Odion verstrekt de Cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 11.5 Odion 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. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger van de wilsonbekwame Cliënt kan zonder toestemming van de Cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 11.7 Odion handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 12 Klachten en geschillen

- 12.1 De Cliënt kan een klacht bespreken met de aan hem toegewezen cliëntbegeleider of diens leidinggevende.
- 12.2 Klachten kunnen ook voorgelegd worden aan een cliëntvertrouwenspersoon.

- 12.3 Daarnaast heeft Odion een klachtenregeling vastgesteld. Op basis hiervan kan Cliënt een klacht indienen bij de klachtencommissie cliënten.
- 12.4 De klachtenregeling ligt ter inzage bij Odion en wordt op verzoek van Cliënt toegestuurd. Tevens is de klachtenregeling terug te vinden op de website www.odion.nl.
- 12.5 De cliënt kan klachten over de dienstverlening door Odion mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Odion.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 De Cliënt moet Odion in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door Odion in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Odion te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Odion is beperkt tot het bedrag dat de daarvoor door Odion gesloten verzekering uitkeert, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Als de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
 - a. 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;
 - b. 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 gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 13.3 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op door Odion ingeschakelde derden.
- 13.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Odion.
- 13.5 De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 14 Betaling, eigen bijdrage

- 14.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt Odion in rekening bij de gemeente. De Cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo. Odion int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.
- 14.2 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wmo.
- 14.3 Als Cliënt aanvullende ondersteuning of dienstverlening wil ontvangen die de beschikking valt, komt deze voor rekening van de Cliënt. Aanvullende diensten en services levert Odion uitsluitend als die in de Overeenkomst zijn opgenomen of zijn vastgelegd in een aanvullende schriftelijke overeenkomst die door de Cliënt en Odion is ondertekend.
- 14.4 De prijzen van de overeengekomen ondersteuning en de overeengekomen

aanvullende diensten en services worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing de wettelijke tarieven.

- 14.5 Op alle ondersteuning en dienstverlening voor rekening van de Cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 15 Arbeidsomstandigheden

- 15.1 In het geval Odion ondersteuning en dienstverlening verleent in de privéwoning van Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 16 Intellectuele eigendomsrechten

- 16.1 Met betrekking tot de door of namens Odion uitgebrachte adviezen en/of publicaties over de ondersteuning en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Odion. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de Cliënt aan de Odion zijn overhandigd, blijven eigendom van de Cliënt.
- 16.2 De Cliënt verbindt zich de door of namens Odion uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Odion, 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 Odion of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 16.3 Indien de Cliënt binnen de instelling van Odion en/of met gebruikmaking van de middelen van Odion een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Odion. Door middel van de ondertekening van overeenkomst draagt de Cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Odion. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal Cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijke gemachtigde na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

Artikel 17 Nakoming tegenover de wilsbekwame Cliënt

- 17.1 Tegenover een wilsbekwame cliënt van 16 jaar of ouder komt Odion de verplichtingen die uit de overeenkomst met de Cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de Cliënt zelf.
- 17.2 Als een Cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Odion feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Odion zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de Cliënt.

Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsonbekwame Cliënt

- 18.1 Tegenover de wilsonbekwame Cliënt van 18 jaar of ouder komt de Odion al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de curator, mentor of schriftelijk gemachtigde van de Cliënt, tenzij Cliënt naar het oordeel van Odion feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van

de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Odion de wil van de Cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

- 18.2 Ontbreekt een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt Odion de verplichtingen die uit de overeenkomst met de Cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van de Cliënt;
 - b. de geregistreerde partner van de Cliënt;
 - c. de levensgezel van de Cliënt;
 - d. een ouder van de Cliënt;
 - e. een kind van de Cliënt;
 - f. een broer of zuster van de Cliënt.

Odion kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 1.1 hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de Cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 19 Vertegenwoordiging

- 19.1 Indien Odion, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de Cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de Cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de Cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 19.2 Odion komt zijn verplichtingen ten opzichte van de Cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Odion zoals genoemd in artikel 6.
- 19.3 Als de Cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 19.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen.
- 19.4 Odion kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen.
- 19.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 20 Verandering van zorglocatie

- 20.1 Odion kan besluiten om de locatie waar Cliënt ondersteuning ontvangt te veranderen (andere kamer/woning/dagbestedingslocatie) om redenen van de aard/omvang van de hulpvraag van Cliënt, gedrag van Cliënt of vanwege optimale benutting van ruimten, middelen en/of personeel.
- 20.2 Cliënt wordt tijdig geïnformeerd over het voornemen van Odion tot verandering van de locatie. Met Cliënt vindt tijdig overleg plaats over wensen en voorkeuren. Hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.
- 20.3 Als Cliënt ernstige bezwaren heeft tegen het voornemen van Odion om de zorglocatie te veranderen, zal in samenspraak met Cliënt bezien worden of er een alternatief gevonden kan worden waarin Cliënt zich wel kan vinden.

- 20.4 Odion neemt uiteindelijk een beslissing over de zorglocatie van Cliënt en Cliënt wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 20.5 Cliënt wordt in de gelegenheid gesteld kennis te maken met de nieuwe zorglocatie.
- 20.6 Odion zorgt voor een goede begeleiding van Cliënt vanaf het voornemen tot verhuizing tot en met de realisatie daarvan.

Artikel 21 Huisregels

- 21.1 Elke locatie van Odion heeft huisregels, die zoveel mogelijk in overleg met cliënten worden vastgesteld en op schrift worden gezet. Het doel van deze afspraken is om te zorgen voor een ordelijke gang van zaken. Cliënt ontvangt voor zover relevant, een afschrift van deze huisregels en verklaart zich eraan te houden.

Artikel 22 Gebruik ruimtes Odion

- 22.1 De in het kader van de overeenkomst ter beschikking gestelde ruimtes, mogen door Cliënt uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor ze aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. Cliënt mag deze ruimte niet delen met anderen, aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij Odion hiervoor toestemming heeft verleend.
- 22.2 Odion kan zich toegang verschaffen tot alle ruimten, waaronder de privéruimte van Cliënt, indien dit naar de mening van Odion strikt noodzakelijk is om (mogelijke) schade te voorkomen aan Cliënt zelf, andere cliënten, Odion en/of haar medewerkers en/of eigendommen.
- 22.3 De gemeenschappelijke ruimten zijn zowel gestoffeerd als gemeubileerd door Odion. Cliënt is niet bevoegd om zonder overleg en toestemming van Odion hierin veranderingen aan te brengen.
- 22.4 Cliënt kan alleen bouwkundige veranderingen aanbrengen in de ruimtes na schriftelijke toestemming van Odion.
- 22.5 Cliënt is verplicht de ruimtes na het eindigen van de huurovereenkomst of bij verhuizing in dezelfde staat van onderhoud (behoudens normale slijtage) als bij het betrekken van de ruimte op te leveren. Hiermee wordt bedoeld: volledig ontruimd, schoon en in oorspronkelijke staat.
- 22.6 Cliënt is verplicht de ruimten goed te onderhouden.
- 22.7 Cliënt is aansprakelijk voor eventuele verwijtbare schade die door hem of zijn bezoekers wordt toegebracht.
- 22.8 Cliënt mag aan de medebewoners/gebruikers, medewerkers, omwonenden of derden geen overlast bezorgen. Cliënt zorgt ervoor dat zijn bezoekers evenmin overlast bezorgen.
- 22.9 Voor het hebben van huisdieren in ruimtes van Odion is schriftelijke toestemming van Odion nodig. Daarbij wordt erop gelet dat het welzijn van het huisdier gewaarborgd kan worden en er geen sprake is van overlast van derden, zoals medebewoners en omwonenden.

Artikel 23 Zorg op afstand

- 23.1 Odion kan zorg op afstand verlenen aan de individuele cliënt door inzet van domotica. Hierover worden met de betrokken Cliënt afspraken gemaakt en schriftelijk vastgelegd.

Artikel 24 Toepasselijk recht

- 24.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 24.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn die aan de rechter worden voorgelegd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Odion is gevestigd.

Artikel 25 Annulering

- 25.1 Te leveren ondersteuning en aanvullende diensten en services kunnen, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 4 werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, door de Cliënt worden geannuleerd. Odion 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.
- 25.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Odion de volledige kosten in rekening bij de Cliënt, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan.

Artikel 26 Wijzigingen

- 26.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen, kunnen door Odion worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen in werking na de dag waarop ze aan de Cliënt zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 26.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten

Artikel 27 Slot

- 27.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2021.
- 27.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: '*Algemene voorwaarden maatschappelijke ondersteuning van Stichting Odion*'.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot ondersteuning en dienstverlening tegen betaling door Cliënt (Betalingvoorwaarden).

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op de Cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Odion afneemt, waarvoor de Wmo of het PGB geen financiering bieden. :

Artikel 2 Aanbieding

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

Artikel 3 Tarieven en kostprijzen

- 3.1 In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij Odion 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

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de Cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Odion nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 5 Factuur en betaling

- 5.1 Odion brengt de kosten binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende diensten en services en/of ondersteuning zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de Cliënt in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Odion, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief en het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen.
- 5.3 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Odion kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.4 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan is de Cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Odion stuurt de Cliënt een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 5.5 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. Odion 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.

- 5.6 Odion 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 alle redelijke kosten als bedoeld in artikel 5.5. 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)).
