



# Leveringsvoorwaarden

**bij de overeenkomst (het Ondersteuningsplan)  
tussen cliënt en PSW**

Voor cliënten Wmo (Wet maatschappelijke  
ondersteuning) en Jeugdwet



*Onze passie kent geen beperkingen*

## Inleiding: aan de lezer

U heeft een beschikking gekregen van uw gemeente of een andere verwijzer voor zorg/ondersteuning. Deze beschikking is op basis van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) of de Jeugdwet. Op basis van die beschikking gaat PSW zorg/ondersteuning bieden en de afspraken uitvoeren die de gemeente met u gemaakt heeft. Bij de start van de zorg/ondersteuning stelt PSW samen met u een ondersteuningsplan (OP) op. Dat OP is de overeenkomst tussen u en PSW.

De overeenkomst / het OP is gebaseerd op geldende wet- en regelgeving in Nederland. Op deze overeenkomst zijn de Leveringsvoorwaarden van toepassing, voor de cliënt en voor PSW. Deze vindt u in deze brochure.

## Nadere informatie

Om de brochure leesbaar te houden, is niet alle informatie compleet opgenomen en verwijzen we regelmatig naar de website [www.psw.nl](http://www.psw.nl). Daar staan onder de kop "Over PSW" brochures en andere publicaties waarin de verschillende regelingen nader staan beschreven. Daarnaast kan PSW doorverwijzen naar externe websites.

Als cliënt/vertegenwoordiger kunt u ook een papieren versie opvragen via de medewerkers van PSW of via het Centraal Bureau van PSW ([info@psw.nl](mailto:info@psw.nl)).

## Vragen?

Heeft u na het lezen van deze (of andere) brochures of de website nog vragen, dan kunt u terecht bij de medewerker die de intake verzorgt. Deze zal uw vragen zo mogelijk zelf beantwoorden of u ondersteunen bij het vinden van een passend antwoord binnen of buiten PSW.

# Leveringsvoorwaarden

## Wet- en regelgeving en algemene voorwaarden

PSW is gehouden aan de wet- en regelgeving die in Nederland geldt. Op de overeenkomst tussen cliënt/vertegenwoordiger en PSW is het Nederlands recht van toepassing.

In deze brochure vindt u de leveringsvoorwaarden van PSW. Aan deze brochure liggen de Wlz-model leveringsvoorwaarden van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) ten grondslag. Deze staan op de website van de VGN ([vgn.nl](http://vgn.nl)) > thema wet- en regelgeving > Model leveringsvoorwaarden).

PSW past deze brochure aan bij wijzigingen in de wet- en regelgeving of bij veranderde verplichtingen die de overheid oplegt. De meest actuele versie van deze brochure is altijd te vinden op de website van PSW ([www.psw.nl](http://www.psw.nl)).

## Het ondersteuningsplan (OP)

Bij de start van de zorg stelt PSW samen met de cliënt/vertegenwoordiger het ondersteuningsplan (OP) op.

Het OP is de overeenkomst tussen de cliënt en PSW. In het OP wordt de beschikking uitgewerkt in begeleidingsvragen en begeleidingsdoelen. De begeleidingsafspraken en doelen worden zo vaak als nodig geëvalueerd, samen met de cliënt/vertegenwoordiger. Dit gebeurt minimaal eenmaal per jaar en wordt vastgelegd in de rapportage in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Daarnaast wordt het OP éénmaal per jaar geactualiseerd. Over het OP heeft PSW een aparte brochure uitgebracht (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)).

## Het elektronisch cliëntendossier (ECD)

PSW richt een elektronisch cliëntendossier (ECD) in, waarin het OP, rapportages en andere belangrijke documenten worden opgeslagen. Het ECD is eigendom van PSW. PSW biedt cliënten/vertegenwoordigers de mogelijkheid tot (elektronische) inzage.

## Duur en einde van de zorg/ondersteuning

Begin en einde van de zorg/ondersteuning zijn onlosmakelijk gekoppeld aan de indicatie/zorgtoewijzing. De zorg kan pas beginnen als er een geldige indicatie/zorgtoewijzing is en de zorg loopt door zolang de indicatie/zorgtoewijzing geldig is. De zorg en dienstverlening kan in bepaalde situaties tussentijds eindigen, zoals door verhuizing of overlijden van de cliënt, opzegging door de cliënt of een besluit van de rechter.

## Grenzen aan zorg > eenzijdige beëindiging door PSW

In bijzondere situaties kan het voorkomen dat PSW de cliënt geen passende zorg meer kan bieden en de grenzen van zorg door PSW in zicht komen. PSW zet in die situaties in op goed overleg met de cliënt/vertegenwoordiger. Als dat geen oplossing biedt, kan PSW een traject inzetten van eenzijdige beëindiging van zorg, in afstemming met de betreffende gemeente. PSW houdt zich in die situaties aan de geldende wettelijke bepalingen en de formele procedures van de betreffende gemeente.

## Goed zorgverlenerschap

PSW verplicht zich om zorg/ondersteuning van goede kwaliteit te leveren. De Taak (onze visie en missie) vormt daarbij het uitgangspunt (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)). Dit betekent in elk geval:

- zorg die uitgaat van de vragen van de cliënt, met de focus op eigen regie en een zo groot mogelijke zelfredzaamheid;
- zorg op basis van geldende professionele standaarden;
- goede bejegening van cliënt en omgeving; met respect voor de rechten en de eigenheid van de cliënt;
- zorgvuldige informatie aan en communicatie met cliënt en/of vertegenwoordiger;
- inzet van medewerkers die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren.

## Arbeidsomstandigheden

In de situatie dat PSW zorg/ondersteuning biedt in de woning van de cliënt, kunnen voorwaarden en eisen gesteld worden aan de arbeidsomstandigheden voor de medewerkers. Hierover maakt PSW afspraken met cliënt/vertegenwoordiger en legt deze vast.

## **Samenwerking**

PSW kan voor de zorg/ondersteuning samenwerken met een andere organisatie, bijvoorbeeld met welzijnszorg, onderwijs, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg (ggz) of zorgboerderij. Net als bij de zorg/ondersteuning die PSW zelf levert, gebeurt dit in overleg met de cliënt/vertegenwoordiger. Samenwerking is altijd gericht op beter kunnen antwoorden op vragen van de cliënt. Bij samenwerking met andere organisaties of personen blijven wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit en privacy gelden.

## **Vragen en problemen**

Cliënten/vertegenwoordigers kunnen van PSW goed zorgverlenerschap verwachten. PSW verwacht van cliënten/vertegenwoordigers dat zij, waar mogelijk, meewerken aan het goed verlopen van de zorg/ondersteuning en PSW de juiste informatie geven die nodig is om die zorg te bieden.

Cliënten/vertegenwoordigers en PSW zijn beide gehouden aan omgangsvormen en gedrag volgens de opvattingen van goed fatsoen die gangbaar zijn in onze samenleving. Het kan voorkomen dat de zorg/ondersteuning niet volgens verwachting verloopt. Vragen en problemen kunnen dan het best worden besproken op de plek waar ze ontstaan. U kunt daarvoor terecht bij de persoonlijk begeleider. Indien dat geen oplossing biedt, kunt u zaken bespreken met de team- of regieleider, de manager of de vertrouwenspersoon cliënten van PSW. Over de vertrouwenspersoon cliënten van PSW is een aparte brochure verschenen (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)).

## **Klachtenregeling cliënten PSW**

PSW heeft een klachtenregeling voor cliënten/vertegenwoordigers. Onderdelen van de regeling zijn: vertrouwenspersoon cliënten, (externe) klachtenfunctionaris, Klachtencommissie en (alleen voor Wlz) Geschillencommissie.

Cliënten/vertegenwoordigers en PSW kunnen zelf de keuze maken een klacht of geschil voor te leggen aan de rechter. Over de Klachtenregeling cliënten PSW is een brochure verschenen (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)).

## **Onvrijwillige zorg**

PSW kan onder strikte voorwaarden onvrijwillige zorg leveren. Dat gebeurt alleen als er ernstig nadeel dreigt en er geen andere oplossing mogelijk is. Dit is geregeld in de Wet zorg en dwang. PSW heeft een beleid “Leven in vrijheid” vastgelegd, met daarin een stappenplan om te zorgen dat een besluit over de inzet van onvrijwillige zorg zorgvuldig wordt genomen.

Over het beleid “Leven in vrijheid” heeft PSW een aparte brochure opgesteld. Daarin staat ook vermeld waar u terecht kunt als u problemen of klachten heeft over “onvrijwillige zorg” (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)).

## **Privacy en gegevensbescherming**

Ten behoeve van de zorg- en dienstverlening verwerkt PSW persoonsgegevens van cliënten, waaronder ook bijzondere persoonsgegevens. De persoonsgegevens van de cliënt zijn vertrouwelijk. De verwerking wordt uitgevoerd binnen de wettelijke kaders van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming).

Over privacy en gegevensbescherming heeft PSW een aparte brochure uitgebracht (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)). Daarin staat ook vermeld welke rechten u als betrokkene heeft en waar u terecht kunt als u problemen of klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens (zie [www.psw.nl](http://www.psw.nl)).

## **Aansprakelijkheid PSW**

PSW is aansprakelijk voor eventuele schade die de cliënt lijdt als gevolg van tekortschieten door PSW bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg/ondersteuning. PSW is niet aansprakelijk voor fouten/tekortkomingen die PSW niet kunnen worden toegerekend of die het gevolg zijn van overmacht. PSW heeft daarvoor een verzekering afgesloten.

In alle gevallen waarin PSW ten opzichte van de cliënt schadevergoeding moet betalen, is deze beperkt tot de directe schade die is ontstaan en tot het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekering van PSW wordt gedekt. Tenzij de schade een gevolg is van opzet of grove schuld van PSW.

## **Aansprakelijkheid cliënt/vertegenwoordiger**

De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

## **Dagbesteding: eigendomsrechten**

(Kunst)werken die de cliënt binnen dagbesteding / begeleid werk van PSW tot stand brengt, blijven (intellectueel) eigendom van PSW.

## **Kosten zorg- en dienstverlening**

Indien de gemeente een beschikking voor zorg (Jeugdwet of Wmo) heeft afgegeven, worden de kosten door de gemeente vergoed. Cliënten Wmo betalen een eigen bijdrage aan de gemeente, volgens een abonnementstarief. Voor de Jeugdwet geldt geen eigen bijdrage.

## **Afspraak afzeggen of verzetten**

Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten? Als u een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 24 uur van tevoren). Als u een afspraak niet op tijd afzegt, missen wij daardoor inkomsten. Het bedrag dat wij mislopen, moet u aan ons betalen. Als u kunt aantonen dat u niet in staat was om op tijd uw afspraak af te zeggen, hoeft u ons dat bedrag niet te betalen. Houdt u er rekening mee dat er naast het gemis van inkomsten, ook een plek voor een andere cliënt bezet wordt gehouden.

## **Wijzigen algemene voorwaarden**

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat doen, vragen wij onze centrale ouder- en verwantenraad instemming en informeren we de centrale cliënten commissie. Voordat de algemene voorwaarden gewijzigd worden, laten wij dat weten. De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor of gemeente. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor of gemeente en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor of gemeente voor.



## Adres en telefoonnummer

### PSW Centraal Bureau

**Bezoekadres** Charles de Gaullestraat 21, 6049 HB Roermond

**Postadres** Postbus 420, 6040 AK Roermond



[www.psw.nl](http://www.psw.nl) | [info@psw.nl](mailto:info@psw.nl) | 0475 47 44 00