Algemene voorwaarden Wmo

Deze afspraken gelden voor cliënten die ondersteuning krijgen vanuit de Wmo. Hierin staan de rechten van de cliënt, wat SONB van de cliënt verwacht en hoe we samenwerken.

1. De ondersteuning

- We bespreken samen welke ondersteuning nodig is.
- We maken een ondersteuningsplan. Hierin staan de doelen en de ondersteuning die de cliënt krijgt.
- De wensen, mogelijkheden en zelfstandigheid van de cliënt staan centraal.
- We bespreken regelmatig of de ondersteuning nog past.
- Verandert de situatie? Dan bekijken we samen of de ondersteuning moet veranderen.

2. Rechten van de cliënt

- De cliënt heeft recht op ondersteuning die past bij de situatie.
- De cliënt mag meedenken en meebeslissen over het ondersteuningsplan.
- De cliënt krijgt duidelijke informatie over de ondersteuning.
- De cliënt heeft recht op een respectvolle behandeling en persoonlijke aandacht.
- De cliënt heeft recht op privacy. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens.
- De cliënt mag het dossier bekijken en een kopie krijgen.
- De cliënt mag vragen om verkeerde gegevens aan te passen.
- In sommige situaties mag de cliënt vragen om gegevens te verwijderen.
- We delen persoonsgegevens alleen als dit nodig is voor de ondersteuning, als de wet dit verplicht of als de cliënt toestemming geeft.
- Is de cliënt niet tevreden? Dan kan de cliënt een klacht indienen.
- De cliënt kan de ondersteuning op elk moment stoppen.

3. Wat mag de cliënt van SONB verwachten?

- We geven op tijd informatie over zaken die belangrijk zijn voor de ondersteuning.
- We bewaren persoonsgegevens veilig en vertrouwelijk.
- We werken volgens de geldende wetten en regels.
- Verandert de ondersteuning of kunnen we deze niet geven? Dan zoeken we samen met de cliënt naar een oplossing.
- We luisteren naar de wensen van de cliënt en respecteren de gemaakte keuzes.
- We behandelen de cliënt met respect.

4. Wat verwachten wij van de cliënt?

- De cliënt geeft de informatie die nodig is om goede ondersteuning te bieden.
- De cliënt werkt mee aan de afspraken in het ondersteuningsplan.
- De cliënt heeft een geldig identiteitsbewijs.
- De cliënt behandelt medewerkers, vrijwilligers en andere cliënten met respect.
- De cliënt zorgt voor een veilige situatie met de juiste materialen waarin we ondersteuning kunnen geven.
- Verandert er iets, bijvoorbeeld door een verhuizing? Dan meldt de cliënt dit zo snel mogelijk.
- Kan de afspraak niet doorgaan? Dan moet de cliënt de afspraak minimaal 24 uur van tevoren afzeggen.

- De cliënt betaalt de wettelijke eigen bijdrage aan het CAK.

5. Foto's, video's en onderzoek

- We maken alleen foto's of video's van een cliënt als de cliënt toestemming geeft.
- De cliënt kiest zelf of deelname aan onderzoek of onderwijs gewenst is. Deelname is alleen mogelijk met toestemming.

6. Complimenten en klachten

- Is de cliënt tevreden over de ondersteuning? Dan horen we dat graag.
- Bij een vraag of klacht bespreekt de cliënt dit eerst met de medewerker.
- Komen de cliënt en de medewerker er samen niet uit? Dan kan de cliënt contact opnemen met de coördinator of klachtenfunctionaris.

7. Stoppen van de ondersteuning

- De cliënt kan de ondersteuning op elk moment stoppen.
- SONB mag de ondersteuning alleen stoppen als daar een goede reden voor is.
- Stopt SONB de ondersteuning? Dan helpt SONB waar mogelijk bij het vinden van een passend alternatief.

Samenwerking voor goede ondersteuning

SONB biedt ondersteuning die past bij de wensen, mogelijkheden en zelfstandigheid van de cliënt. We behandelen elkaar met respect. Zo zorgen we samen voor een veilige en prettige omgeving.