

Algemene voorwaarden voor cliënten van MEE West-Brabant

MEE West Brabant biedt informatie, advies en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Maar ook aan anderen die beperkingen ervaren in hun leven, zoals mensen met een gehoorbeperking, een visuele beperking, autisme of als sprake is van een vermoeden van een ontwikkelingsprobleem bij een kind van 0 t/m 6 jaar. MEE ondersteunt hen op alle terreinen van het dagelijks leven.

Naast de dienstverleningsovereenkomst, regelen deze algemene voorwaarden de rechten en plichten tussen de cliënt en MEE West-Brabant. MEE West-Brabant vindt het belangrijk afspraken vast te leggen en na te komen en streeft naar openheid en duidelijkheid.

Het is onvermijdelijk dat deze algemene voorwaarden een juridische lading hebben. De gebruikte begrippen kunnen voor de cliënt mogelijk moeilijk te begrijpen zijn. Wanneer een cliënt over deze voorwaarden vragen heeft, raadt MEE de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger daaronder begrepen, deze voor te leggen aan de consulent van MEE. Bij geschil over uitleg van deze voorwaarden stelt MEE voorop dat zij, mede gelet op haar maatschappelijke functie, streeft naar een voor de cliënt, in de omstandigheden van het concrete geval, gunstige uitleg.

Artikel 1

Begrippen

- 1.1 MEE: de stichting MEE West-Brabant
- 1.2 Cliënt: een cliënt van MEE en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger
- 1.3 Dienstverleningsovereenkomst: iedere tussen een cliënt en MEE tot stand gekomen overeenkomst waarbij MEE zich verbindt tot het verrichten van diensten betrekking hebbend op de cliënt.
- 1.4 Ondersteuningsplan: de schriftelijke weergave van de afspraken over de resultaten in de ondersteuning tussen de cliënt en MEE, gebaseerd op de gewenste levensinvulling van de cliënt en de professionele mogelijkheden van MEE.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere dienstverleningsovereenkomst en alle overige rechtsverhoudingen tussen MEE en de cliënt.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan geldende voorschriften, reglementen en protocollen kunnen door MEE worden gewijzigd. MEE zal deze wijzigingen doorvoeren nadat de cliëntenraad van MEE is gehoord. Bekendmaking van wijziging van de algemene voorwaarden geschiedt schriftelijk.

Artikel 3

Grondslag dienstverlening

- 3.1 MEE levert voornamelijk ondersteuning die door een subsidiegever betaald wordt. MEE is verplicht de regels van de subsidiegever na te leven.
- 3.2 In de dienstverleningsovereenkomst wordt omschreven van welke dienst of diensten de cliënt gebruik maakt. De dienstverleningsovereenkomst wordt door de cliënt en MEE ondertekend.
- 3.3 Wanneer de dienstverlening door MEE langer dan één maand duurt, zal uiterlijk twee maanden na het sluiten van de dienstverleningsovereenkomst, ter nadere invulling van de dienstverlening, een ondersteuningsplan opgesteld worden. Door in te stemmen met het ondersteuningsplan, geeft de cliënt aan MEE toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van dat plan en al die handelingen die bijdragen aan het behalen van de daarin gestelde resultaten. De uitvoering van het ondersteuningsplan wordt door de cliënt en MEE gezamenlijk periodiek geëvalueerd.
- 3.4 De dienstverleningsovereenkomst en het ondersteuningsplan (inclusief periodieke evaluaties) worden opgenomen in het cliëntendossier.

Artikel 4

Vertegenwoordiging

- 4.1 De cliënt kan schriftelijk een vertegenwoordiger aanstellen. Een minderjarige cliënt wordt vertegenwoordigd door diens wettelijke vertegenwoordiger(s).

Artikel 5

Verplichtingen van de cliënt

- 5.1 De cliënt is verplicht om aan MEE alle gegevens en schriftelijke stukken die MEE in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de dienstverleningsovereenkomst tijdig ter beschikking te stellen.
- 5.2 Ook is de cliënt verplicht om MEE zo spoedig mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 5.3 De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens en stukken.

Artikel 6

Verplichtingen van MEE

- 6.1 MEE is verplicht om de dienstverleningsovereenkomst uit te voeren overeenkomstig de op het moment van de dienstverlening vigerende professionele maatstaven en kwaliteitsnormen binnen de sector waarin MEE werkzaam is, overeenkomstig de wettelijke bepalingen en de door MEE opgestelde protocollen.
- 6.2 Op MEE rust een inspanningsverplichting met betrekking tot de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst en het ondersteuningsplan.
- 6.3 MEE informeert de cliënt bij aanvang van de dienstverleningsovereenkomst over de dienstverlening en andere belangrijke aspecten. De cliënt ontvangt daartoe van MEE een informatiepakket, met daarin
 - a. deze algemene voorwaarden,
 - b. een algemeen overzicht van de dienstverlening door MEE
 - c. een brochure over de cliëntenraad
 - d. een brochure over de klachtenregeling van MEE
 - e. een brochure over het privacyreglementWanneer de cliënt deze informatie niet wil, dan kan hij dit aangeven. Indien MEE van oordeel is dat dit nadelig kan zijn voor de cliënt, zal MEE dit aan de cliënt melden.

Artikel 7

Duur en opzegging van de dienstverleningsovereenkomst

- 7.1 De dienstverleningsovereenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt
 - b. door het verstrijken van de periode waarvoor de overeenkomst is aangegaan
 - c. door wederzijds goedvinden, vast te leggen in een eindevaluatie

- d. indien de cliënt verhuist naar een adres dat te ver buiten het geografische werkgebied van MEE ligt om cliënt goed te kunnen bedienen
 - e. door opzegging door de cliënt of door MEE
- 7.2 MEE kan de dienstverleningsovereenkomst in de volgende gevallen opzeggen:
 - a. Op basis van uitsluitingcriteria (dit zijn richtlijnen die worden gebruikt om de grens te bepalen wanneer een cliënt niet meer door MEE geholpen kan worden. Deze richtlijnen staan beschreven in het protocol dienstverleningsovereenkomst werkinstructie).
 - b. Als andere organisatie (dan MEE) zorg aan de cliënt leveren en hierin tekort schieten, zodat MEE de dienstverleningsovereenkomst niet kan uitvoeren.
 - c. Als de ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat van MEE redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat de ondersteuning wordt verleend zoals overeengekomen in de dienstverleningsovereenkomst en het ondersteuningsplan.
 - d. Indien om bedrijfseconomische redenen een bepaalde dienst niet geleverd kan worden of geen kwalitatief goede ondersteuning geleverd kan worden.
 - e. Als MEE zich niet kan verenigen met de keuzes van de cliënt (o.a. in relatie tot kwaliteitsbeleid en wettelijke verantwoordelijkheden).
 - f. Indien er sprake is van (bedreiging met) geweld, diefstal, intimidatie, agressie of ongewenste intimiteiten richting cliënten en/of medewerker(s).
 - g. Indien de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de medewerker(s) zozeer is verstoord dat de dienstverlening niet op een werkbare manier kan worden uitgevoerd.
 - h. Indien de cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden die voor uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk zijn.
 - i. Om andere gewichtige redenen.
 - 7.3 MEE stelt de cliënt vooraf schriftelijk in kennis van het voornemen tot opzegging van de dienstverleningsovereenkomst en bespreekt dit voornemen met de cliënt alvorens daadwerkelijk over te gaan tot opzegging. Hierbij worden door MEE de redenen aangegeven en wordt door de cliënt en MEE gezocht naar andere mogelijkheden.

Artikel 8

Aansprakelijkheid

- 8.1 MEE heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De aansprakelijkheid van MEE is beperkt tot het bedrag waarop die verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het ter zake geldende eigen risico.

Artikel 9

Cliëntdossier, privacy en bescherming persoonsgegevens

- 9.1 Ter uitvoering van de dienstverlening registreert MEE (persoons-) gegevens van de cliënt en wordt een (elektronisch) dossier aangelegd. Door ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst stemt de cliënt hiermee in. MEE gaat met het cliëntdossier zorgvuldig om, overeenkomstig het Protocol Cliëntdossier en overeenkomstig het Privacyreglement van MEE. Jeugdigen in de leeftijd van 0 - 23 jaar die bij MEE West-Brabant geregistreerd staan met een hulpvraag, worden ook in het signaleringssysteem Zorg voor Jeugd opgenomen. Zorg voor Jeugd is bedoeld om problemen bij kinderen en jongeren in een vroegtijdig stadium te signaleren. MEE-consulenten kunnen in zorgwekkende situaties ook zorgsignalen afgeven. In dat geval komt er te staan dat er zorgen zijn over een jeugdige of dat een jeugdige bij onze instelling geregistreerd staat met een hulpvraag. Er komt geen inhoudelijke informatie over de jeugdige te staan.
- 9.2 Bij het verstrekken en/of het beschikbaar stellen van cliëntgegevens en/of het verlenen van inzage in cliëntdossiers aan medewerkers van andere organisaties en instellingen dan MEE West-Brabant volgt MEE West-Brabant de bepalingen die hieromtrent in het privacyreglement zijn opgenomen (art. 6 en 7).

Artikel 10

Psychodiagnostisch onderzoek

- 10.1 Het is mogelijk dat een psychodiagnostisch onderzoek wenselijk is. Dit kan bijvoorbeeld zijn om te bepalen welke zorg en ondersteuning voor de cliënt wenselijk is. In dat geval zal er bij MEE een psychodiagnostisch onderzoek plaatsvinden. Het verslag van dit onderzoek wordt toegevoegd aan het cliëntdossier. De gegevens worden gebruikt voor het uitzetten van de wenselijke ondersteuning. Daarnaast wordt het testdossier volgens wettelijke termijnen apart bewaard. Het ruwe testmateriaal is onderdeel van het testdossier. Deze gegevens mogen niet verstrekt worden aan cliënt of aan derden. Indien cliënt niet wenst dat de gegevens worden gebruikt, kan hij dit schriftelijk kenbaar maken.

Artikel 11

Klachten en klachtenregeling

- 11.1 MEE streeft naar tevreden cliënten. Wanneer de cliënt overhoopt niet tevreden is, treedt MEE graag in goed

overleg met de cliënt teneinde een oplossing voor de klachten te bespreken. MEE heeft daartoe een klachtenreglement, waarover de cliënt, bij aanvang van de dienstverleningsovereenkomst, een brochure ontvangt. Het volledige klachtenreglement is op te vragen via de consulent of diens leidinggevende.

Artikel 12

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 12.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen de cliënt en MEE is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Geschillen tussen de cliënt en MEE zullen worden behandeld door de bevoegde rechter te Breda.