

Algemene voorwaarden Leveringsvoorwaarden

Sientje Thuiszorg



Fotografie: Michael Basten

Inhoudsopgave

Begripsomschrijvingen

1.	Afspraken huishoudelijke zorg.....	4
2.	Intake/ondersteuningsplan	5
3.	Indicatie.....	5
4.	Vertegenwoordiging.....	5
5.	Dossier/persoonsgegevens /privacy.....	6
6.	Randvoorwaarden	8
7.	Betalingsvoorwaarden	9
8.	Annuleren afspraak	9
9.	Aansprakelijkheid	10
10.	Klachten en geschillen.....	11
11.	Nieuwe indicatie aanvraag	11
12.	Einde overeenkomst.....	11

Begripsomschrijvingen:

Cliënt: Degene die op grond van het indicatiebesluit recht heeft op WMO-gefinancierde huishoudelijke hulp.

Zorgaanbieder: Sientje Thuiszorg

WMO: Wet Maatschappelijke ondersteuning

WMO-HH Wet Maatschappelijke ondersteuning – Huishoudelijke Hulp

Indicatiebesluit: Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of, en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp

Leveringsvoorwaarden: De schriftelijke overeenkomst waarbij Sientje, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van huishoudelijke zorg en diensten aan de cliënt.

Huishoud ondersteuningsplan: Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin Sientje in overeenstemming met de cliënt zorg verleent op basis van de indicatie.

Vertegenwoordiger van de cliënt: Degene die namens de cliënt optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

Mentor: De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de verzorging, behandeling, verpleging behartigt.

Bewindvoerder: De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de financiën behartigt.

Curator De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt zowel de belangen op het terrein van verzorging, behandeling, verpleging alsook die op het terrein van de financiën behartigt.

1. Afspraken huishoudelijke zorg

Wanneer zijn de voorwaarden van toepassing?

De voorwaarden zijn van toepassing op cliënten die huishoudelijke zorg ontvangen op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Over wie gaan deze voorwaarden?

In deze voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder Sientje bedoeld die deze voorwaarden gebruikt. Met 'u' wordt degene bedoeld (de cliënt) aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

De Voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing vanaf het moment dat u zorg ontvangt van ons.

Kunnen wij deze voorwaarden wijzigen?

De voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorg af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn; als er een incident is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen
- wij gaan zorgvuldig om met persoonlijke eigendommen, maar zijn niet aansprakelijk voor vermissing en diefstal

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons veroorzaakt;
- u onthoudt welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

2. Intake/ondersteuningsplan

Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

Tijdens de intake vraagt Sientje naar de reden voor het aanvragen van huishoudelijke hulp, bij welke huishoudelijke werkzaamheden u ondersteuning nodig heeft, welke werkzaamheden u zelf nog kan uitvoeren en of u hulp heeft uit uw eigen netwerk (voorliggende voorzieningen). Sientje heeft informatie nodig van u voor het aanvragen van de indicatie; NAW-gegevens (naam-adres-woonplaats), BSN nummer, geboortedatum, telefoonnummer, contactpersoon enz. Tevens vragen wij tijdens het intakegesprek inzage in uw identiteitsbewijs, hiervan wordt geen kopie gemaakt, alleen het BSN-nummer en het documentnummer wordt genoteerd. Wij bespreken met u wat het doel is van de inzet van de hulp en wat de verwachtingen zijn. In het ondersteuningsplan worden de afspraken genoteerd die zijn gemaakt tijdens de intake. Er wordt gevraagd naar uw wensen, o.a. uw voorkeur van dag/tijdstip en een rustige of ervaren hulp. Wij proberen hieraan te voldoen, maar kunnen het niet garanderen. In het ondersteuningsplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking vastgelegd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Ook wordt in het ondersteuningsplan de doelen en mogelijke risico's benoemd binnen uw situatie. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig en indien noodzakelijk herzien/bijgewerkt. Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn.

3. Indicatie

Gedurende de intake wordt gekeken hoeveel uur huishoudelijke hulp u nodig heeft. De aanvraag voor een indicatie dient Sientje in bij de gemeente.

Wanneer de indicatie is goedgekeurd door de gemeente wordt u geïnformeerd wanneer de hulp kan starten en wat de toegekende indicatie is.

4. Vertegenwoordiging

- De cliënt machtigt schriftelijk, binnen een maand na het aangaan van deze overeenkomst, een persoon om hem te vertegenwoordigen in situaties waarin hijzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen.
- Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.
- Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger heeft aangewezen en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot/levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot/levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal Sientje de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen.

5. Dossier/persoonsgegevens/privacy

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier. Bij de start van de huishoudelijke zorgverlening ontvangt de cliënt een informatiemap en wordt het ondersteuningsplan gezamenlijk met de cliënt gemaakt. De inhoud van het ondersteuningsplan wordt aan de hand van de indicatie bepaald. Het ondersteuningsplan ligt bij de cliënt thuis en is daar ter inzage voor de cliënt. Hierin worden afspraken over de te leveren zorg vastgelegd. Tevens wordt hierin door medewerkers gerapporteerd ten behoeve van overdracht. Een kopie van dit ondersteuningsplan wordt bijgehouden in een digitaal dossier, waar ook andere administratieve werkzaamheden verricht ten behoeve van de cliënt, zoals telefonisch overleg en het bijhouden van een urenregistratie.

Waarvoor wordt uw dossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het dossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening; de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in zorg bent kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;

- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als uitvoering van zijn/haar taak.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van een uitzonderingssituatie. De uitzonderingssituatie is hieronder beschreven als antwoord op de vraag: Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

Geheimhoudingsplicht

Sientje en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

Privacy

De medewerkers van Sientje hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de cliënten aan wie zorg wordt verleend of is verleend in het verleden. Met personen die niet bij het proces betrokken zijn, wordt niet over cliënten gesproken.

Er worden geen adresgegevens en/of telefoonnummer van de medewerker aan de cliënt verstrekt.

Meer informatie is opgenomen in het privacyreglement volgens de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Dit privacyreglement is te vinden op de website en is op te vragen bij Sientje.

6. Randvoorwaarden

Woning betreden

De cliënt moet aanwezig zijn bij binnenkomst van de medewerker van Sientje. Alleen bij uitzonderingen kunnen mogelijk andere afspraken gemaakt worden met ons. Indien de cliënt de medewerker alleen in huis laat werken, is dit de verantwoordelijkheid van de cliënt.

Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen en indien echt noodzakelijk, kan de cliënt een huissleutel overdraagt aan een medewerker van Sientje. Het betreft cliënten die om bepaalde redenen onvoldoende of niet in staat zijn de deur te openen voor de hulpverlener. Sientje beslist of een sleutel in beheer wordt genomen. Bij het in beheer nemen van de sleutel(s) wordt door de cliënt een sleutelcontract getekend. Het sleutelcontract maakt onderdeel uit van het zorgdossier.

Gedragsnormen

Sientje gaat ervan uit dat de cliënt en de medewerker op een respectvolle wijze met elkaar omgaan.

Sientje tolereert geen discriminatie op grond van elk gebied zoals bijvoorbeeld seksuele geaardheid, huidskleur, geslacht of leeftijd.

De medewerker mag bij de cliënt geen last ondervinden van: seksuele intimidatie, overmatig alcohol of drugs gebruik, dreiging met geweld, discriminatie en gevaarlijke huisdieren.

- Indien zich ernstige vormen van intimidatie door de cliënt voordoen, voelt Sientje zich verplicht hiervan rapport op te maken en deze door te sturen aan de inspectie.
- De medewerkers van Sientje mogen geen cadeaus, geld of andere attenties aannemen.
- De cliënt overhandigt geen pinpas en pincode aan de medewerker van Sientje.

Benodigde middelen en materialen

De werksituatie dient te voldoen aan de voorwaarde dat de voor de zorgverlening noodzakelijke werkmaterialen/hulpmiddelen bij de cliënt aanwezig zijn. Bij de start van de zorg kan blijken dat bepaalde materialen nodig zijn, maar ook gedurende de zorgverlening. De cliënt wordt hierover door Sientje geïnformeerd.

Arbeidsomstandigheden

- De medewerkers van Sientje werken volgens richtlijnen ten aanzien van arbeidsomstandigheden en hygiëne. Dit houdt onder meer in dat zij zwaar huishoudelijk werk moeten afwisselen met lichter werk.
- Een belangrijk vereiste bij het verlenen van huishoudelijke zorg zijn goede hygiënische omstandigheden. Dit is in het belang van zowel de cliënt als de medewerkers. Goede hygiënische omstandigheden voorkomen de overdracht van eventuele infectieziekten.
- De medewerkers van Sientje hebben het recht om binnen 2 uur een pauze van 10 minuten te nemen. De medewerker kan dit in overleg met de cliënt indelen.
- De cliënt verschaft de zorgverlener een goed werkklimaat. Een werkklimaat waar met respect en aandacht met elkaar wordt omgegaan. Dit betekent ook een werkklimaat waarin gewerkt wordt met deugdelijke en veilige materialen. De eisen waaraan een

werkplek moet voldoen zijn door de Arbodienst vastgelegd in het Convenant Arbeidsomstandigheden Thuiszorg.

Grenzen aan de zorg

- De medewerker is niet verantwoordelijk voor de verzorging van huisdieren.
- Sientje kan zorg weigeren of reeds ingezette zorg beëindigen of tijdelijk stopzetten als er redenen zijn op grond waarvan het verlenen van verdere zorg of gevraagde omvang daarvan in redelijkheid niet van Sientje kan worden verlangd.
- Sientje kan de zorgverlening beëindigen als niet aan de betalingsafspraken voldaan wordt zoals deze zijn overeengekomen: betaling uiterlijk 14 dagen na factuurdatum.
- Zorgweigeren of zorgbeëindiging wordt in de procedure zorgweigeren beschreven. Deze procedure is op te vragen bij Sientje Thuiszorg.

7. Betalingsvoorwaarden

De cliënt dient een eigen bijdrage te betalen voor de geleverde hulp. Deze eigen bijdrage moet in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport of door de gemeente worden betaald aan de zorgaanbieder in geval van een Algemene Voorziening, of aan het CAK in geval van een Maatwerk Voorziening.

De eigen bijdrage van een Algemene Voorziening hangt af van de persoonlijke omstandigheden van de cliënt; de cliënt moet aan een aantal voorwaarden voldoen om korting te krijgen. Wanneer de cliënt voldoet aan deze voorwaarden, betaalt de cliënt een door de gemeente vastgestelde eigen bijdrage per uur aan Sientje.

Wanneer de cliënt gebruik maakt van een hulp- of vervoersmiddel van het CAK, hoeft de cliënt geen eigen bijdrage te betalen voor de huishoudelijke hulp.

Sientje werkt met een automatische incasso. Cliënten die dit niet wenselijk vinden worden geacht de maandelijkse factuur binnen 14 dagen te betalen. Bij niet tijdig betalen zal de incassoprocedure worden opgestart volgens de wet Incassokosten.

Voor berekening van de eigen bijdrage van een Maatwerk Voorziening levert aanbieder de aan cliënt geleverde uren, dagdelen, etmalen of perioden ondersteuning in bij het CAK. Wij kunnen elk jaar de tarieven van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

8. Annuleren afspraak

Als de afspraak van de huishoudelijke hulp vanwege omstandigheden niet conform afspraak door kan gaan, wordt u geacht zich uiterlijk **2 werkdagen** voorafgaand aan de afspraak af te melden. Wanneer u niet vroegtijdig afmeldt, wordt de geplande zorg bij u in rekening gebracht, dus ook het gedeelte van de gemeente, tenzij overmacht* aangetoond kan worden en u niet in staat was tijdig af te melden of voorliggende wetgeving deze regeling uitsluit.

**Overmacht is een juridisch begrip dat een niet-toerekenbare onmogelijkheid aanduidt om een verplichting na te komen, waardoor de persoon in kwestie van deze verplichting bevrijd wordt.*

9. Aansprakelijkheid

Het kan gebeuren dat u in huis schade oploopt tijdens het zorgmoment. Indien een medewerker van Sientje Thuiszorg schade heeft veroorzaakt door aantoonbare schuld, dient u dit binnen 48 uur na constatering bij Sientje Thuiszorg te melden. Sientje Thuiszorg is aansprakelijk voor schades ontstaan door onoordeelkundig handelen van onze medewerker, opzet, grove schuld of nalatigheid. Schades die zijn te wijten aan ouderdom of slijtage vallen hier nadrukkelijk niet onder.

Indienen van schade:

Wilt u een schade melden, dan kunt u bellen naar kantoor en dit aangeven bij uw hulp. Deze zal de schade melden bij de organisatie. De benodigde gegevens inventariseert de medewerker via het inventarisatieformulier schademelding (zie website).

Ons schadereglement vindt u hieronder. Voor het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van de dagwaarde. Sientje Thuiszorg heeft tevens een bedrijfsaansprakelijkheid verzekering.

Indien vervanging mogelijk is moet u bewijs kunnen aanleveren van de waarde van de aankoop middels een aankoop bon of anderszins geloofwaardig bewijs. Sientje zal de schadeaangifte verder afhandelen met de verzekeringsmaatschappij.

Schadereglement

1. Bij constatering van schade aan de eigendommen van de cliënt geeft de medewerker dit binnen 24 uur door aan Sientje. Wilt u de schade melden, dan kunt u dit bij de medewerker aangeven. Deze zal de schade digitaal melden bij de organisatie. De benodigde cliëntgegevens inventariseert de medewerker via het inventarisatieformulier schademelding.
2. Indien de medewerker van mening is dat zij/hij de schade niet veroorzaakt heeft, kan de medewerker dit in het digitale formulier vermelden!
3. Sientje heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bij het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van dagwaarde in plaats van 'nieuwwaarde bij aanschaf'.
4. Uw eigen risico is € 50,00 per gebeurtenis.
5. Voor het berekenen van de hoogte van de schadevergoeding hanteert Sientje de afschrijvingsrichtlijnen van de verzekering.
6. Op basis van de richtlijnen geldt dat schade aan oudere voorwerpen, die volledig zijn afgeschreven, niet voor vergoeding in aanmerking komt.
7. Bij schades in huis aan wanden, vloerbedekking, tapijt, etc. kan een ter zake deskundig persoon namens Sientje de schade en de toedracht taxeren. Tot die tijd laat cliënt alles zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat.
8. Grote schadeposten worden gemeld bij de verzekeringsmaatschappij. Aan de hand van de omschrijving beslist de verzekeraar of een schade-expert eraan te pas moet komen en of een taxatierapport moet worden opgesteld. Bij de afhandeling van de schade is het oordeel van de verzekeringsmaatschappij leidend.
9. Indien u het niet eens bent met het oordeel van de verzekeringsmaatschappij kunt u hiertegen bezwaar maken bij de directie van Sientje.
10. Schades die worden geconstateerd na beëindiging van de zorg- en dienstverlening worden niet in behandeling genomen.

10. Klachten en geschillen

Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van Actiz (branchevereniging).

De cliënt en Sientje kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

11. Nieuwe indicatie aanvraag

Indien de hulpvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Sientje niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger, op gemotiveerd verzoek van Sientje binnen zeven dagen na het voornoemde verzoek een nieuwe indicatie aanvragen bij de WMO.

12. Einde overeenkomst

De overeenkomst wordt beëindigd:

- door het verlopen van de afgegeven indicatie;
- door overlijden van de cliënt;
- bij wederzijds goedvinden;
- op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van Sientje;
- na opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Sientje.

Sientje kan de overeenkomst opzeggen:

- indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten binnen zeven dagen na het gemotiveerd verzoek van Sientje als bedoeld in artikel 11 een nieuwe indicatie aan te vragen;
- indien er tevens door anderen dan Sientje zorg op grond van de WMO wordt geleverd en Sientje als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgleveringsvoorwaarden uit te voeren;
- indien de hulpvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van Sientje redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Sientje de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1;
- om overige gewichtige redenen.

Indien wordt opgezegd op grond van bovenstaand zal Sientje slechts overgaan tot opzegging nadat zij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de cliënt besproken heeft en er naar een alternatief is gezocht.

De cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand welke ingaat op de datum van opzegging.