



Algemene voorwaarden pgb-ondersteuning

Voorwaarden voor cliënten die UwSteun inschakelen met hun persoonsgebonden budget

UwSteun B.V. · versie 1.0 2026

1. Definities

UwSteun: UwSteun B.V., Zwolle, KVK 42176077, AGB-code 41554166, e-mail info@uwsteun.nl.

Cliënt: de persoon die ondersteuning ontvangt, of zijn wettelijk vertegenwoordiger of budgethouder.

Pgb: het persoonsgebonden budget op grond van de Wmo 2015 (of een andere regeling), uitbetaald via de SVB.

Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen cliënt en UwSteun (bij een pgb: de zorgovereenkomst van opdracht van de SVB), met het ondersteuningsplan.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen en overeenkomsten van UwSteun met pgb-cliënten. Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken. De zorgovereenkomst gaat voor bij strijd. Nederlands recht is van toepassing.

3. Ondersteuningsplan

UwSteun stelt samen met de cliënt binnen 2 weken na de start een ondersteuningsplan op en evalueert dit minstens jaarlijks of eerder bij een wijziging. UwSteun levert de ondersteuning met zorg van een goed hulpverlener.

4. Verplichtingen van partijen

UwSteun levert de afgesproken ondersteuning, door geschikte medewerkers met een geldige VOG.

De cliënt geeft tijdig juiste informatie, zorgt voor een veilige werkomgeving en toegang tot de woning en werkt mee aan het plan.

De cliënt zorgt dat het pgb en de afspraken met de SVB of gemeente in orde zijn: een geldige beschikking, een door de SVB goedgekeurde zorgovereenkomst vóór de eerste bezoeken, genoeg budget en het tijdig goedkeuren van declaraties. UwSteun controleert dit vóór de start, maar is niet verantwoordelijk voor een pgb dat is verlopen, niet is toegekend of niet is uitbetaald.

De cliënt meldt direct als het budget bijna op is, de indicatie verandert of de SVB een declaratie afwijst. Wordt een declaratie niet betaald om een reden aan de kant van de cliënt, dan blijft de cliënt de geleverde uren aan UwSteun verschuldigd. UwSteun mag de ondersteuning opschorten als het budget niet toereikend is, na 7 dagen schriftelijke waarschuwing.

5. Privacy

UwSteun verwerkt persoonsgegevens volgens de privacyverklaring voor cliënten. UwSteun maakt geen audio- of video-opnamen zonder schriftelijke toestemming.

6. Dossier

UwSteun houdt een dossier bij. De cliënt mag het op verzoek inzien en een kopie krijgen. Bewaartermijn: 15 jaar na het einde van de ondersteuning.

7. Annulering en no-show

De cliënt kan een afspraak kosteloos annuleren tot 4 dagen voor aanvang. Bij latere annulering of als niemand thuis is, mag UwSteun de geplande uren tegen het volledige tarief aan de cliënt doorberekenen, tenzij er een dringende reden

is (bijvoorbeeld ziekenhuisopname). Annuleert UwSteun, dan regelt UwSteun waar mogelijk vervanging.

8. Betaling en niet-geïndiceerde zorg

Geïndiceerde ondersteuning wordt gefactureerd aan de budgethouder volgens het overeengekomen tarief en betaald binnen 30 dagen (daarna volgt eerst een betalingsherinnering met 14 dagen extra betaaltermijn voordat kosten worden gerekend), of via de SVB-declaratie. Diensten buiten de indicatie (niet-geïndiceerde zorg) betaalt de cliënt zelf volgens de overeengekomen prijs. Een eventuele eigen bijdrage Wmo wordt door het CAK in rekening gebracht, niet door UwSteun.

9. Klachten

De cliënt kan klagen bij UwSteun volgens de klachtenregeling, bij Klachtenportaal Zorg en bij de Geschillencommissie Zorg. Klagen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning.

10. Mantelzorg

UwSteun vervangt mantelzorg niet zonder overleg. Afspraken over taakverdeling tussen UwSteun en mantelzorgers worden in het ondersteuningsplan vastgelegd. Mantelzorgers worden, met toestemming van de cliënt, betrokken.

11. Aansprakelijkheid

UwSteun is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, met inachtneming van de wet. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekering uitkeert, voor indirecte schade (gevolgschade) is UwSteun niet aansprakelijk, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid. De cliënt geeft UwSteun eerst de gelegenheid een tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen. Wil de cliënt UwSteun aansprakelijk houden, dan stelt de cliënt UwSteun onverwijld schriftelijk in gebreke met een zo volledig mogelijke omschrijving en een redelijke termijn voor herstel. De cliënt meldt schade zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen 7 werkdagen, via het schadeformulier.

12. Medewerkers, arbeidsomstandigheden en derden

De cliënt biedt een veilige werkplek: geen agressie, geen rookverbod-overtredingen, huisdieren veilig opgeborgen op verzoek, en een woning waar veilig gewerkt kan worden. Medewerkers mogen onveilig werk weigeren. UwSteun mag derden inschakelen met voorafgaande toestemming van de cliënt.

13. Wijzigen en einde

De cliënt kan de overeenkomst op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van 2 weken; UwSteun kan opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand; bij ernstige redenen of onveilige situaties direct. Opzegging gebeurt schriftelijk (per e-mail of brief) en de opzegtermijn gaat in op de dag van opzegging. Ernstige redenen zijn bijvoorbeeld: de cliënt komt zijn verplichtingen niet na of weigert noodzakelijke medewerking; agressie of onveilig gedrag van de cliënt of betrokkenen tegenover medewerkers; de ondersteuningsvraag valt buiten wat UwSteun kan bieden; de financiering stopt en de cliënt wil niet zelf betalen; de cliënt verhuist buiten ons werkgebied. De overeenkomst eindigt ook als de indicatie eindigt of het doel uit het ondersteuningsplan is bereikt. UwSteun kan de voorwaarden wijzigen; wijzigingen gelden pas na schriftelijke mededeling en 2 weken bedenktijd. Bij overlijden of opname eindigt de overeenkomst.