



## ADO Algemene DienstverleningsOvereenkomst

*De ondergetekenden:*

Stichting Dienstencentrum OBG, gevestigd te Nijmegen en kantoorhoudend aan de Professor Cornelissenstraat 2, hierna te noemen 'OBG', en

huurder/eigenaar\* (voorl./naam): Mw./Hr.\* .....  
(\* Doorhalen wat niet van toepassing is.)

van de woning..... (straat/huisnr.)

hierna te noemen 'bewoner', komen het volgende overeen:

*Krachtens deze overeenkomst heeft OBG zich verplicht om aan de bewoner:*

- de collectieve diensten beschikbaar te stellen en te houden zoals hierna omschreven (A1 tot en met A6) overeenkomstig het bepaalde in deze Algemene Dienstverlenings-Overeenkomst (ADO);
- concreet en daadwerkelijk persoonsgebonden verzorging en diensten beschikbaar te stellen en deze op basis van een Zorgovereenkomst te (doen) leveren of te organiseren c.q. de mogelijkheid daartoe beschikbaar te houden.  
Onder voorbehoud dat de door de bewoner gewenste diensten verkrijgbaar zijn.

*Krachtens deze overeenkomst heeft de bewoner van de voornoemde woning:*

- zich verplicht om aan OBG zijn aandeel in de kosten die voortvloeien uit deze ADO, zoals omschreven in de bijlage 'Bijdrage', jaarlijks te voldoen in twaalf gelijke termijnen;
- zich akkoord verklaard met hetgeen hierna onder A1 tot en met A6 is omschreven.

A1: Alarmering en noodhulp

A2: Gasthuismeestersservice

A3: Cliëntondersteuning

A4: OBG-faciliteiten

A5: Welzijnsactiviteiten

A6: Diversen

Ter waarborging van de continuïteit in het beschikbaar stellen en houden van de diensten uit deze ADO, ongeacht of de bewoner wel of niet daadwerkelijk gebruik maakt van de onder A opgenomen diensten, alsmede voor de mogelijkheid dat OBG individuele verzorging en andere diensten, op basis van IDO, kan (doen) leveren, voor zover in redelijkheid beschikbaar en leverbaar, is de bewoner krachtens zijn huur- of koopovereenkomst verplicht om deze ADO met OBG af te sluiten.

Deze ADO dient uiterlijk tegelijk met de huurovereenkomst door de huurder c.q. bij aankoop door de eigenaar te worden ondertekend en binnen één week daarna in het bezit van OBG gesteld te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan vervalt de

ADO.WPWA0.15



## ADO Algemene DienstverleningsOvereenkomst

geldigheid van de huurovereenkomst c.q. verbeurt de eigenaar-bewoner aan OBG een onmiddellijk opeisbare boete als bedoeld in artikel 4 van het kettingbeding inzake koopwoningen in De Provenier (zie bijlage Eigenaarverplichtingen).

De ADO-bijdrage blijft verschuldigd, ook indien de bewoner de woning niet meer bewoont en de woning leeg staat als gevolg van verhuizing of overlijden. De ADO is tussentijds en wederzijds niet opzegbaar.

Van deze ADO maken onderdeel uit:

1. De onder A1 tot en met A6 kort omschreven diensten.
2. Naast de Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening (AVVD) kunnen voor de diensten A1 tot en met A6 door het OBG Productbeschrijvingen (PB) en - bijbehorende - Specifieke Voorwaarden Voor Dienstverlening worden vastgesteld.
3. De AVVD, PB en SVVD vormen onderdeel van deze ADO voor zover zij bij het afsluiten van de ADO daarin als bijlage(n) zijn vermeld en daaraan zijn toegevoegd.
4. Ingeval AVVD, PB en SVVD door OBG later worden vastgesteld c.q. worden gewijzigd, worden zij zo spoedig mogelijk na vaststelling c.q. wijziging aan de bewoner toegezonden.
5. Indien de bewoner niet binnen 1 maand na ontvangst daarvan bezwaar maakt tegen deze vaststelling c.q. wijziging(en), wordt de bewoner geacht daarmee ingestemd te hebben en vormen de (gewijzigde) AVVD, PB en/of SVVD als bijlage(n) onderdeel van de ADO.

Indien op grond van eventueel bezwaar van de bewoner tussen hem en OBG over het onderwerp van zijn bezwaar geen overeenstemming kan worden bereikt, kan de bewoner de onafhankelijke Klachtencommissie van OBG inschakelen. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door OBG als bindend aangemerkt. Voor zover het oordeel van de Klachtencommissie wijziging van AVVD, PB en/of SVVD tot gevolg heeft, zal OBG daarover alle bewoners van De Winseling, De Provenier, De Weijer, Alpha en Omega in kennis stellen overeenkomstig de onder punt 4 bepaalde procedure.

6. Een bijlage met de geldende ADO-Bijdragen voor de diensten A1 tot en met A6.
7. Een bijlage Toegangsregeling OBG.
8. Uitsluitend voor de eigenaar-bewoners: een bijlage Eigenaarverplichtingen.
9. Bijlagen als beschreven op pagina 5 van deze ADO en aan de bewoner uitgereikt bij het afsluiten van deze ADO of als (gewijzigde) AVVD, PB en/of SVVD later toegevoegd, zoals hiervoor beschreven onder 5.

### **A1. Alarmering en Noodhulp**

Beschikbaarheid en medegebruik van het PersonenAlarmeringsSysteem (PAS) en noodhulp van OBG. Hieronder worden begrepen de beantwoording van alarmmeldingen, noodhulp ter plaatse, eventueel oproep van contactpersonen of inschakelen arts, controle van de technische apparatuur.

Bij alarmering en noodhulp gelden voor de bewoner de volgende condities:

- de bewoner stemt ermee in dat OBG, alleen voor noodhulp gebruik maakt van de woningsleutel die OBG uitsluitend daartoe in verzekerd beheer heeft. Een en ander

**ADO.WPWAO.15**



## ADO Algemene DienstverleningsOvereenkomst

overeenkomstig de Toegangsregeling;

- de bewoner vindt voor datum bewoning - zo mogelijk - drie contactpersonen bereid die, ingeval van een alarmmelding, zonder de noodzaak van noodhulp door OBG of na het noodzakelijk vertrek van de Coördinator Zorg van OBG, op verzoek van de bewoner of OBG, zo spoedig mogelijk in het appartement aanwezig kunnen zijn voor verdere bijstand of begeleiding;
- de bewoner verklaart op grond van zijn toegenomen behoeften en daaruit volgend hoger beroep op de dienstverlening van OBG mee te werken aan het verkrijgen van een CIZ- of andersoortige indicatie, vergoedingstoestemming of dergelijke, waaronder een PGB, voor Wlz, Zvw, WMO of andere vergoeding voor de (extra) dienstverlening, die OBG dan voor de bewoner kan organiseren en (doen) leveren. Zonder deze medewerking van de bewoner of bij het ontbreken van een indicatie c.q. vergoedings-toestemming kan OBG de extra dienstverlening alleen leveren indien de bewoner zich vooraf bereid verklaart de kosten daarvan rechtstreeks aan OBG te voldoen.

N.B. De ADO-bijdrage voor alarmering en noodhulp is gebaseerd op de volgende maxima:

- \* *beantwoording meldingen*: 15 minuten per appartement per maand inclusief het eventueel oproepen van een contactpersoon, exclusief hulp ter plaatse;
- \* *noodhulp ter plaatse na alarmmelding*: 1 uur per appartement per jaar;
- \* *controle technische apparatuur*: eenmaal per jaar controle van de betreffende apparatuur in het appartement en in en vanuit OBG;
- \* *controle juistheid gegevens van te waarschuwen contactpersonen en administratie*: 30 minuten per appartement per jaar.

### **A2. Gasthuismeesterservice**

Beschikbaarheid en medegebruik van de Gasthuismeesterservice. Hiertoe behoren:

- wekelijks ophalen van huisvuilzakken, plastic, gft, papier en glas, alsmede het plaatsen of deponeren daarvan op de daartoe bestemde plaats aan de openbare weg of een andere door OBG, de gemeente of woningverhuurder bestemde plaats;
- tijdelijke containeropslag van papier, glas en eventueel ander afval;
- vrijhouden (bladeren, sneeuw en ijs) van de toegangswegen naar het (de) woon gebouw(en) en de toegang tot het OBG-Dienstencentrum;
- tegen gereduceerd tarief verrichten van hand- en spandiensten, waaronder kleine klusjes in de woning, exclusief materiaal- en vervoerskosten en uitgezonderd reparaties aan apparaten en installaties waarvoor alleen gecertificeerde installateurs of gekwalificeerde bedrijven mogen worden ingeschakeld;
- gebruik en controle op werking van het Touchkeysysteem;
- controle op werking van de alarmeringsapparatuur;
- toezicht op inachtneming van de algemene leefregels in en om het woongebouw;
- signaleren van problemen van sociale en technische aard en doorgeven daarvan aan de woningverhuurder of het bestuur van de Vereniging Van Eigenaren (VVE);
- dagelijkse veiligheidsrondes in het woongebouw, controle deuren, verlichting, etc.



## ADO Algemene DienstverleningsOvereenkomst

### **A3. Cliëntondersteuning**

#### *\* Dienstverleningsbemiddeling*

Beschikbaarheid en inzet van een dienstverleningsbemiddelaar van OBG.

De dienstverleningsbemiddelaar is voor de bewoner krachtens ADO zonder extra kosten\*\* beschikbaar voor:

- Algemene informatie en advies over de mogelijkheden van gewenste hulp- en dienstverlening, zowel als het voor hem regelen c.q. aanvragen van dienstverlening. Dit met uitzondering van hieraan voorafgaande indicatietrajecten (WMO/Wlz/Zvw) of (andere) daaraan verbonden administratieve (verantwoordings- of begeleidings-)verplichtingen.
- Het namens de bewoner contact onderhouden met de eventuele externe aanbieder(s) van dienstverlening en anderen die daarbij voor de bewoner van belang zijn.

De dienstverleningsbemiddelaar is op afspraak beschikbaar. De ADO-bijdrage voor zijn/haar werkzaamheden is gebaseerd op maximaal 1 uur per maand per appartement.

#### *\*\* Extra kosten*

OBG brengt voor de inzet van de dienstverleningsbemiddelaar extra kosten in rekening die ontstaan zijn door:

- Extra werkzaamheden als gevolg van administratieve (verantwoordings- of begeleidings-)verplichtingen vanwege indicatietrajecten;
- Het organiseren en administreren van een Persoonsgebonden Budget (PGB);
- Het structureel te boven gaan van de in de ADO gestelde tijdslimiet van 1 uur per maand per appartement.

#### *\* Wijkinformatiepunt*

Beschikbaarheid van een Wijkinformatiepunt voor serviceverlening. Hier worden bezoekers te woord gestaan, de deelname aan welzijnsactiviteiten geregistreerd, algemene informatie verstrekt, er zijn PIN-faciliteiten, kopieerdiensten, etc. beschikbaar.

#### *\* Algemene beschikbaarheid dienstverleningsorganisatie OBG*

Deze algemene beschikbaarheid bestaat uit het in stand houden van een organisatie die het mogelijk maakt dat de onder A1 tot en met A6 genoemde diensten en eventuele andere voorzieningen door OBG kunnen worden gerealiseerd.

### **A4. OBG-faciliteiten**

Beschikbaarheid en, tegen gereduceerd tarief, medegebruik van de gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen in het OBG-Dienstencentrum. Exclusief de kosten van extra personele inzet, maaltijden, consumpties en niet-openbaar, individueel (privé) gebruik van voorzieningen en ruimten. Hiervoor gelden aparte tarieven.

### **A5. Welzijnsactiviteiten**

Beschikbaarheid en, tegen gereduceerd tarief, desgewenst medegebruik van de sociaal-culturele, recreatieve en (andere) welzijnsdiensten en voorzieningen van OBG. Hieronder begrepen individuele en groepsactiviteiten zoals cursussen. Voorts het abonnement op het sociaal-cultureel activiteitenprogramma.

Op grond van zijn ADO heeft de bewoner recht op een OBG-Voordeelpas. Met deze pas

ADO.WPWA0.15



## ADO Algemene DienstverleningsOvereenkomst

geniet de houder korting op onder meer consumpties, klussenhulp, zaalhuur en een aantal sociaal culturele activiteiten in het OBG-Dienstencentrum.

### A6. Diversen

- De bewoner is gehouden mee te werken aan een periodiek onderzoek waarin naar zijn mening èn mate van tevredenheid over de dienstverlening van OBG wordt gevraagd. De bewoner wordt hiervoor persoonlijk aan huis bezocht door een persoon die zich namens OBG kan legitimeren. Medewerking aan dat onderzoek is voor OBG van groot belang omdat met de onderzoeksresultaten de dienstverlening kan worden verbeterd. Bovendien is OBG verplicht zich hiermee te verantwoorden aan geëigende instanties, waaronder het Zorgkantoor. De resultaten van dit tevredenheidsonderzoek worden openbaar gemaakt in het jaarverslag van OBG en zij komen aan de orde in de vergaderingen van de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht (College van Regenten) van OBG.
- Uit deze ADO volgt tevens de verplichting van de bewoner/eigenaar om OBG jaarlijks een kopie van zijn geldige ziektekostenpolis te verstrekken.
- De eigenaar/bewoner dient er tevens voor te zorgen dat OBG in het bezit is van een kopie van een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID, etc.).
- Op grond van wettelijke bepalingen is OBG gehouden de hiervoor genoemde kopieën als bewijzen te kunnen overleggen zodra bevoegde instanties daarom verzoeken.
- Indien de bewoner/eigenaar OBG niet in het bezit heeft gesteld van de hiervoor genoemde, geldige kopieën, dan wijst OBG iedere verantwoordelijkheid in deze af en brengt mogelijke sancties als gevolg van het niet kunnen overleggen van de bedoelde kopieën ten laste van degenen die verzuimd hebben aan deze verplichting te voldoen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Nijmegen,

datum: .....

Naam en handtekening bewoner:

OBG:

.....

.....

.....

M.G. Lubbers  
Directeur-Bestuurder

### **Bescherming auteursrecht**

*Zonder schriftelijke toestemming van OBG mag niets uit deze ADO door anderen dan de bewoner of zijn zaakwaarnemer buiten het kader van deze tussen de bewoner en OBG overeengekomen ADO worden overgenomen c.q. voor ander eigen gebruik worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier.*

ADO.WPWA0.15