

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Individuele Begeleiding Ouderen gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot zorgverlening, hulpverlening en/of ondersteuning.

2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning

1. Individuele Begeleiding Ouderen stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: “**Plan**”) op waarin de zorg/hulp/ondersteuning (hierna: “**Zorg/hulp/ondersteuning**”) die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Individuele Begeleiding Ouderen kan alleen een Plan opstellen indien Cliënt een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden Zorg/hulp/ondersteuning. In de Overeenkomst staat beschreven voor welke Zorg/hulp/ondersteuning Cliënt een indicatie of beschikking heeft en welke Zorg/hulp/ondersteuning door Individuele Begeleiding Ouderen aan Cliënt wordt geboden. Het Plan beschrijft de Zorg/hulp/ondersteuning die valt binnen het kader van de indicatie of beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen.
3. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
 - de doelen van de Zorg/hulp/ondersteuning;
 - de inzet van Individuele Begeleiding Ouderen;
 - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de Zorg/hulp/ondersteuning zijn betrokken;
 - hoe en wanneer de hulp/zorg/ondersteuning wordt geëvalueerd;
 - wat de behoeften zijn van de Cliënt;
4. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de Zorg/hulp/ondersteuning.
5. Individuele Begeleiding Ouderen en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Plan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:

- Individuele Begeleiding Ouderen geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar/gemeente of anderszins voor de Zorg/hulp/ondersteuning als beschreven in het Plan, bijvoorbeeld omdat de indicatie of beschikking eindigt, wordt aangepast, wordt ingetrokken of anders geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd;
- de zorg-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de indicatie of beschikking en/of het Plan en/of de mogelijkheden aan Zorg/hulp/ondersteuning die Individuele Begeleiding Ouderen kan bieden.

3. Kwaliteit

1. Individuele Begeleiding Ouderen zorgt ervoor dat de Zorg/hulp/ondersteuning die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
 - afgestemd is op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt;
 - verstrekt wordt in overeenstemming met de op Individuele Begeleiding Ouderen verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Individuele Begeleiding Ouderen kan voor de Zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Individuele Begeleiding Ouderen derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
3. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Individuele Begeleiding Ouderen naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

4. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de Zorg/hulp/ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Individuele Begeleiding Ouderen terecht. Individuele Begeleiding Ouderen zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.

2. Individuele Begeleiding Ouderen informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Individuele Begeleiding Ouderen is geregeld.

5. Informatie

1. Individuele Begeleiding Ouderen verstrekt aan Cliënt alle informatie die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft in het kader van de Zorg/hulp/ondersteuning. De informatie wordt verstrekt op een manier die voor Cliënt begrijpelijk is.
2. Cliënt verstrekt Individuele Begeleiding Ouderen alle (schriftelijke) informatie die voor Individuele Begeleiding Ouderen belangrijk kan zijn voor het verlenen van de Zorg/hulp/ondersteuning. Cliënt zorgt ervoor dat die informatie volledig en juist is.

6. Dossier en Privacy

1. Individuele Begeleiding Ouderen houdt een dossier bij van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Individuele Begeleiding Ouderen gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Individuele Begeleiding Ouderen verstrekt geen informatie over de Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de Zorg/hulp/ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Individuele Begeleiding Ouderen daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.

7. Annuleren / No-show

1. Als de Cliënt geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken Zorg/hulp/ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 48 uur voor de geplande start van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Individuele Begeleiding Ouderen weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Individuele Begeleiding Ouderen zich het recht voor om een no-show tarief

in rekening te brengen aan de cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat Individuele Begeleiding Ouderen door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de Zorg/hulp/ondersteuning

1. Cliënt is Individuele Begeleiding Ouderen vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar of gemeente of anderszins aan Individuele Begeleiding Ouderen wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Individuele Begeleiding Ouderen van alle kosten die Individuele Begeleiding Ouderen om welke reden dan ook niet van de zorgverzekering, gemeente c.q. een andere financier vergoed krijgt.
2. Het kan zijn dat Cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage.
3. Als Cliënt naast de Zorg/hulp/ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Individuele Begeleiding Ouderen, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Individuele Begeleiding Ouderen dat gezamenlijk hebben afgesproken.

9. Einde Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
 - a. Met wederzijds goedvinden.
 - b. Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
 - c. Bij het overlijden van Cliënt of Individuele Begeleiding Ouderen.
 - d. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van Zorg/hulp/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
 - e. Wanneer de overeenkomst tussen Individuele Begeleiding Ouderen en de zorgverzekeraar, gemeente of anderszins eindigt.
 - f. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.

g. Door middel van schriftelijke opzegging door Individuele Begeleiding Ouderen indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:

- i. Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Individuele Begeleiding Ouderen.
- ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
- iii. Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
- iv. Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Individuele Begeleiding Ouderen worden gevergd.

2. Indien Individuele Begeleiding Ouderen de Overeenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.