

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING**

### **1. Toepasselijkheid**

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

### **2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning**

- T. Aarsel 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.
  
- T. Aarsel 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 T. Aarsel 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.
  
- In het Plan staat in ieder geval beschreven:
  - De doelen van de Zorg/hulp/ondersteuning;
  - De inzet van T. Aarsel;
  - Of en hoe vrijwilligers/ mantelzorgers bij de Zorg/hulp/ondersteuning zijn betrokken;
  - Hoe en wanneer de hulp/zorg/ondersteuning wordt geëvalueerd;
  - Wat de acties en doelen zijn van de Cliënt;

- Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat het inhoudt om begeleidt te worden met als grondslag Positieve Gezondheid. (Die gaat uit van de denkwijze dat gezondheid datgene is wat je in staat stelt weerstand te bieden al uitdagingen, beperkingen op lichamelijk, psychisch en sociaal gebied.) Er wordt verwacht dat de Cliënt mede aan de slag gaat met het verbeteren van zelfredzaamheid m.b.t. welzijn en zingeving.
- T. Aarsel en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Plan als dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
  - T. Aarsel 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 T. Aarsel kan bieden.

### **3. Kwaliteit**

1. T. Aarsel 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 T. Aarsel verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
  - Verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.

2. T. Aarsel kan voor de zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten, als dit op verzoek van de Cliënt is en nodig is voor het bereiken van zijn/ haar doel. Indien T. Aarsel derden inzet, zorgt zij ervoor dat de kwaliteit van deze ondersteuning gecontroleerd en zo veilig mogelijk is.
3. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft T. Aarsel 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 T. Aarsel terecht.

T. Aarsel zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.

2. T. Aarsel informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Gezond op de Keien is geregeld.

#### **5. Informatie**

1. T. Aarsel 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 T. Aarsel alle (schriftelijke) informatie die voor T. Aarsel 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. T. Aarsel 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. T. Aarsel gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. T. Aarsel 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 om verzocht heeft en toestemming voor heeft gegeven Ook in gevallen waarin T. Aarsel daar op grond van wet- en regelgeving toe 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 24 uur voor de geplande start van de Zorg/hulp/ondersteuning aan T. Aarsel weten.
2. Als de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt T. Aarsel zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de Cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat T. Aarsel door de niet-tijdige annulering misloopt.

#### **8. Vergoeding van de Zorg/hulp/ondersteuning**

1. Cliënt is T. Aarsel vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar of gemeente of anderszins aan T. Aarsel wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan T. Aarsel van alle kosten die T. Aarsel om welke reden dan ook niet van de zorgverzekering, gemeente c.q. een andere financier vergoed krijgt. (Hierover wordt 21% btw berekend)
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 T. Aarsel dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden

alleen geleverd indien Cliënt en T. Aarsel dat gezamenlijk hebben afgesproken. (Ook hierover wordt 21 % btw berekend.)

## **9. Einde Overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:

- Met wederzijds goedvinden.
- Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- Bij het overlijden van Cliënt of T. Aarsel.
- Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van Zorg/hulp/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
- Wanneer de overeenkomst tussen T. Aarsel en de zorgverzekeraar, gemeente of anderszins eindigt.
- Als het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
- Door middel van schriftelijke opzegging door T. Aarsel als er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
  - Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door T. Aarsel Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
  - Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
  - Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van T. Aarsel worden gevergd.

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