

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

Praktijk&IK, gevestigd te Hengelo, verleent in opdracht van de particulier of via scholen diensten en werkzaamheden op het gebied van het begeleiden van kinderen en jongeren met een ontwikkelingsstoornis en/of kenmerken hiervan en hun naaste omgeving. De opdrachtgever is de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. Hieronder kan ook een school, samenwerkingsverband of organisatie vallen. In deze algemene voorwaarden wordt van Cliënt gesproken, hiermee wordt de opdrachtgever bedoelt in verband met leeftijd van de Cliënt.

### **1. Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Praktijk&IK gesloten overeenkomst (hierna: "**Overeenkomst**") met betrekking tot zorgverlening, hulpverlening en/of ondersteuning.

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

1. Praktijk&IK 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. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
  - de doelen van de Zorg/hulp/ondersteuning;
  - de inzet van Praktijk&IK;
  - 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;
3. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de Zorg/hulp/ondersteuning.
4. Praktijk&IK 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:
  - Praktijk&IK geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt voor de Zorg/hulp/ondersteuning als beschreven in het Plan.

- de zorg-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de het Plan en/of de mogelijkheden aan Zorg/hulp/ondersteuning die Praktijk&IK kan bieden.

### **3. Kwaliteit**

1. Praktijk&IK 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 Praktijk&IK verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
  - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Praktijk&IK kan voor de Zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Praktijk&IK 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 Praktijk&IK 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 Praktijk&IK terecht. Praktijk&IK zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Praktijk&IK informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Praktijk&IK is geregeld.

### **5. Informatie**

1. Praktijk&IK 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 Praktijk&IK alle (schriftelijke) informatie die voor Praktijk&IK 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. Praktijk&IK 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. Praktijk&IK gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Praktijk&IK 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 Praktijk&IK 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 24 uur voor de geplande start van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Praktijk&IK weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Praktijk&IK zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat Praktijk&IK door de niet-tijdige annulering misloopt.

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

1. Cliënt is Praktijk&IK vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning.
2. De vergoeding voor de Zorg/hulp/ondersteuning wordt vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren en berekend volgens het overeengekomen uurtarief van Praktijk&IK, geldend voor de periode waarin de Zorg/hulp/ondersteuning plaatsvindt.
3. Praktijk&IK verstuurt na afloop van iedere maand de factuur voor de Zorg/hulp/ondersteuning naar de Cliënt.

## **9. Betaling**

1. Betaling van een factuur moet binnen een vervalttermijn van 30 dagen na de factuurdatum plaatsvinden. Daarbij staat de juistheid van de factuur vast indien de Cliënt niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
2. De betaaltermijn is een vervalttermijn. Indien een Cliënt om welke reden dan ook, in gebreke blijft in de betaling binnen 30 dagen dan is Cliënt van rechtswege in verzuim zonder een nadere ingebrekestelling. De Cliënt is vanaf de verzuimdatum de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
3. Indien na aanmaning door Praktijk&IK betaling alsnog uitblijft, heeft Praktijk&IK bovendien het recht om de Cliënt buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

## **10. 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 Praktijk&IK
  - 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 Praktijk&IK en de opdrachtgever eindigt.
  - f. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
  - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Praktijk&IK 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 Praktijk&IK.
    - 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 Praktijk&IK worden gevergd.

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