

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING

1. Toepasselijkheid

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

2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning

1. Dennis Kuijpers Coaching stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: “**Plan**”) op waarin de ondersteuning (hierna: “**ondersteuning**”) die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Dennis Kuijpers Coaching kan alleen een Plan opstellen indien Cliënt een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden ondersteuning. In de Overeenkomst staat beschreven voor welke ondersteuning Cliënt een indicatie of beschikking heeft en welke ondersteuning door Dennis Kuijpers Coaching aan Cliënt wordt geboden. Het Plan beschrijft de 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 ondersteuning;
 - de inzet van Dennis Kuijpers Coaching
 - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de ondersteuning zijn betrokken;
 - hoe en wanneer de 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 ondersteuning.
5. Dennis Kuijpers Coaching 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:
 - Dennis Kuijpers Coaching geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar/gemeente of anderszins voor de 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 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 ondersteuning die Dennis Kuijpers Coaching kan bieden.

3. Kwaliteit

1. Dennis Kuijpers Coaching zorgt ervoor dat de 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 Dennis Kuijpers Coaching verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Dennis Kuijpers Coaching kan voor de ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Dennis Kuijpers Coaching 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 Dennis Kuijpers Coaching naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

4. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Dennis Kuijpers Coaching terecht. Dennis Kuijpers Coaching zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Dennis Kuijpers Coaching informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Dennis Kuijpers Coaching is geregeld.

5. Informatie

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

6. Dossier en Privacy

1. Dennis Kuijpers Coaching houdt een dossier bij van de 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. Dennis Kuijpers Coaching gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Dennis Kuijpers Coaching verstrekt geen informatie over de ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Dennis Kuijpers Coaching 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 ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 24 uur voor de geplande start van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Dennis Kuijpers Coaching weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Dennis Kuijpers Coaching zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat Dennis Kuijpers Coaching door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de ondersteuning

1. Cliënt is Dennis Kuijpers Coaching vergoeding verschuldigd voor de geleverde ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar of gemeente of anderszins aan Dennis Kuijpers Coaching wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Dennis Kuijpers Coaching van alle kosten die Dennis Kuijpers Coaching 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 ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Dennis Kuijpers Coaching dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Dennis Kuijpers Coaching 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 Dennis Kuijpers Coaching.
 - d. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
 - e. Wanneer de overeenkomst tussen Dennis Kuijpers Coaching en de zorgverzekeraar, gemeente of anderszins eindigt.
 - f. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
 - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Dennis Kuijpers Coaching 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 Dennis Kuijpers Coaching.

- ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige 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 Dennis Kuijpers Coaching worden gevergd.
- 2. Indien Dennis Kuijpers Coaching de Overeenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.