ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG REGELING

Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Zorg Regeling en de cliënt betreffende dienstverlening, begeleiding, huishoudelijke ondersteuning, administratieve ondersteuning en overige overeengekomen diensten.
2. Door ondertekening van de overeenkomst verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden.

Artikel 2. Dienstverlening

1. Zorg Regeling verleent haar diensten op basis van een overeenkomst en een ondersteunings- of begeleidingsplan.
2. De dienstverlening wordt afgestemd op de behoeften, wensen en mogelijkheden van de cliënt.
3. Het ondersteuningsplan bevat ten minste:
    - De afgesproken dienstverlening;
    - De doelen van de ondersteuning;
    - De wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd;
    - De evaluatiemomenten.
4. Zorg Regeling kan de dienstverlening aanpassen als:
    - De hulpvraag wijzigt;
    - De indicatie of beschikking wijzigt of vervalt;
    - Wet- en regelgeving daarom vraagt;
    - Voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet mogelijk is.

Artikel 3. Rechten en plichten

Verplichtingen Zorg Regeling

1. Zorg Regeling verleent de dienstverlening deskundig, zorgvuldig en cliëntgericht.
2. Zorg Regeling respecteert de persoonlijke levenssfeer, eigen regie en keuzevrijheid van de cliënt.
3. Zorg Regeling draagt zorg voor voldoende gekwalificeerde medewerkers en/of ingeschakelde derden.

Verplichtingen cliënt

1. De cliënt verstrekt alle informatie die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening.
2. De cliënt zorgt voor een veilige werkomgeving voor medewerkers van Zorg Regeling.
3. De cliënt werkt naar vermogen mee aan de uitvoering van de afgesproken ondersteuning.

Artikel 4. Dossiervorming en privacy

1. Zorg Regeling houdt van iedere cliënt een dossier bij voor zover dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening.
2. Het dossier kan onder meer bevatten:
    - Persoonsgegevens;
    - Ondersteuningsplannen;
    - Rapportages;
    - Evaluaties;
    - Correspondentie;
    - Relevante documentatie.
3. Zorg Regeling verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. De cliëntdossiers worden beheerd en beveiligd volgens de eisen van **NEN 7510**.
5. Toegang tot cliëntgegevens wordt uitsluitend verleend aan bevoegde personen die deze gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden.
6. De cliënt heeft recht op inzage, correctie en aanvulling van het dossier.
7. Inzage in het dossier wordt beschikbaar gesteld via het cliëntportaal van **Zilliz** of een andere door Zorg Regeling aangewezen voorziening.
8. Gegevens worden niet verstrekt aan derden zonder toestemming van de cliënt, tenzij een wettelijke verplichting daartoe bestaat.
9. Dossiers worden bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn en daarna zorgvuldig vernietigd.

Artikel 5. Klachten

1. Zorg Regeling streeft naar een snelle en zorgvuldige oplossing van klachten.
2. Een cliënt kan een klacht mondeling of schriftelijk indienen.
3. Als een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, wordt deze behandeld volgens de klachtenregeling van Zorg Regeling.
4. De klachtenregeling is op verzoek beschikbaar en gepubliceerd op de website van Zorg Regeling.

Artikel 6. Annulering en no-show

1. Als de cliënt verhinderd is, dient de afspraak minimaal 24 uur voorafgaand aan het afgesproken tijdstip te worden afgemeld.
2. Wanneer een cliënt niet tijdig afmeldt of zonder bericht afwezig is, wordt dit aangemerkt als een no-show.
3. Bij een no-show kan Zorg Regeling de gereserveerde tijd en gemaakte kosten bij de cliënt in rekening brengen voor zover wet- en regelgeving of de financieringsvoorwaarden dit toestaan.
4. No-shows worden geregistreerd in het cliëntdossier.
5. Herhaaldelijke no-shows kunnen leiden tot evaluatie van de dienstverlening en melding aan de verwijzer, gemeente, zorgkantoor of andere financier.
6. In geval van aantoonbare overmacht wordt geen no-showtarief in rekening gebracht.

Artikel 7. Vergoedingen en betalingen

1. De cliënt is verantwoordelijk voor betaling van diensten die niet door een gemeente, zorgverzekeraar, zorgkantoor of andere financier worden vergoed.
2. Als een vergoeding geheel of gedeeltelijk vervalt, komen de daarmee samenhangende kosten voor rekening van de cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Aanvullende diensten die buiten de beschikking, indicatie of overeenkomst vallen worden afzonderlijk in rekening gebracht.
4. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
5. Bij niet tijdige betaling is Zorg Regeling gerechtigd wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Zorg Regeling is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van aantoonbaar verwijtbaar handelen of nalaten van Zorg Regeling.
2. De aansprakelijkheid van Zorg Regeling is beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
3. Als geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende dienstverlening is gefactureerd in de voorafgaande twaalf maanden.
4. Zorg Regeling is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt.

Artikel 9. Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
    - Met wederzijds goedvinden;
    - Door schriftelijke opzegging door de cliënt;
    - Bij overlijden van de cliënt;
    - Bij het vervallen van een indicatie of beschikking;
    - Wanneer financiering van de ondersteuning eindigt;
    - Wanneer de overeengekomen doelen zijn bereikt.
2. Zorg Regeling kan de overeenkomst beëindigen als:
    - Sprake is van ernstig of herhaaldelijk niet nakomen van afspraken;
    - Sprake is van agressie, bedreiging, discriminatie of ongewenst gedrag;
    - Voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet mogelijk is.
3. Als noodzakelijk zal Zorg Regeling zich inspannen om de cliënt te ondersteunen bij het vinden van een passende vervolgvoorziening.