



1. Doel en reikwijdte

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle ambulante begeleiding die wordt geleverd door Akouo Zorg aan cliënten binnen de Wet langdurige zorg (WLZ), Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De voorwaarden gelden voor zorg via Zorg in Natura (ZIN), Persoonsgebonden Budget (PGB) en particuliere zorg.

2. Begripsbepalingen

Zorgaanbieder, opdrachtnemer – de zelfstandig professional: Petrine Westland van Akouo Zorg.

Cliënt – de persoon die zorg ontvangt.

Wettelijk vertegenwoordiger – ouder, voogd, curator of mentor.

Indicatiebesluit / beschikking – besluit van gemeente, WLZ loket of CIZ waarin zorg is toegekend.

Overeenkomst – de zorgovereenkomst tussen zorgaanbieder en cliënt.

Begeleidingsplan – document met doelen, afspraken en werkwijze.

PGB – budget waarmee de cliënt zelf zorg inkoopt.

ZIN – zorg die door de gemeente of zorgkantoor is ingekocht.

3. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen Akouo Zorg en de cliënt.

Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

4. Totstandkoming van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst komt tot stand wanneer:

er een geldige beschikking of indicatie is (WLZ, Jeugdwet, Wmo);

bij PGB: de cliënt een PGB overeenkomst tekent;

bij particuliere zorg: cliënt en zorgaanbieder afspraken schriftelijk bevestigen;

de zorgaanbieder de zorg schriftelijk accepteert;

Aanvullend wordt de zorgovereenkomst en het begeleidingsplan van Akouo Zorg ondertekent.

Door aanvang van de zorg wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan.

5. Start, duur en evaluatie van de zorg

Bij PGB vanuit de WLZ wordt er gewerkt volgens het geldende zorgplan en de eisen van het zorgkantoor. Bij PGB vanuit de gemeente wordt er gewerkt volgens het geldende zorgplan en eisen van de desbetreffende gemeente.

Het traject begint met een vrijblijvende kennismaking.

Daarna worden er afspraken gemaakt over de opstart van de begeleiding en de financiering. Als al deze zaken geregeld zijn en de overeenkomsten (zoals bij artikel 4 genoemd) zijn getekend wordt de eerste begeleidingsafpraak gepland.

In de eerste afspraak wordt samen met de client en/of diens wettelijk vertegenwoordiger het begeleidingsplan opgesteld met de doelen, werkwijze en de planning en frequentie van de verdere afspraken.

We gaan vervolgens aan de slag en de begeleiding wordt volgens het begeleidingsplan opgestart.

Tussentijds wordt de begeleiding geëvalueerd en wordt er i.o. tussen client/wettelijk vertegenwoordiger en zorgaanbieder beslist of de begeleiding doorloopt of dat de begeleiding wordt afgerond.



6. Rechten van de cliënt

De cliënt heeft recht op:

zorg volgens indicatie en zorgplan;
respectvolle en veilige zorg;
duidelijke informatie over doelen en werkwijze;
privacy en vertrouwelijkheid (AVG);
inzage in het dossier;
een klachtenregeling conform klachten portaal zorg, Wkkgz;
een vertrouwenspersoon (Jeugdwet) of cliëntondersteuner (Wmo/WLZ).

7. Verplichtingen van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder:

levert professionele zorg volgens de beroepscode voor professionals in sociaal werk;
werkt volgens wettelijke kaders (Jeugdwet, Wmo, WLZ, WGBO, AVG);
zorgt voor veilige zorg en meldt incidenten conform Wkkgz;
houdt een dossier bij volgens wettelijke eisen;
communiceert tijdig bij wijzigingen;
bewaakt grenzen van professionele verantwoordelijkheid.

8. Verplichtingen van de cliënt

De cliënt (of vertegenwoordiger):

verstrekt juiste en volledige informatie;
werkt mee aan het begeleidingsplan;
zorgt voor een veilige omgeving tijdens huisbezoeken;
meldt wijzigingen in gezinssituatie, adres of veiligheid;
annuleert afspraken tijdig (zie artikel 12).

9. Privacy, geheimhouding & dossier (AVG)

De zorgaanbieder verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor uitvoering van de zorg en wettelijke verplichtingen.

Daarnaast geldt de plicht tot geheimhouding volgens de beroepscode voor professionals in het sociaal werk.

Informatie wordt alleen gedeeld met toestemming of bij wettelijke meldplicht.

De cliënt heeft recht op inzage, correctie en (beperkte) verwijdering van gegevens.

Zie voor verdere informatie over dit onderwerp de privacy verklaring van Akouo Zorg op de website.

10. Afspraken, aanwezigheid & annulering

Afspraken kunnen tot 24 vooraf kosteloos worden geannuleerd en dan zoeken we gezamenlijk naar een inhaalmoment.

Bij te late annulering of no show kan de geplande tijd worden gedeclareerd (ZIN) of gefactureerd (PGB/particulier).

Reistijd buiten de regio Den Bosch, de Bommelerwaard en het Land van Maas en Waal kan worden doorberekend.

11. Financiering, bijdragen & betalingen

WLZ / ZIN: De zorgaanbieder declareert bij het zorgkantoor of gemeente. De cliënt betaalt een eventuele eigen bijdrage via het CAK.



PGB: De cliënt sluit een PGB overeenkomst met de zorgaanbieder. Declaraties verlopen via de SVB.
Extra kosten worden vooraf schriftelijk afgesproken.
Particulier: Facturatie gebeurt achteraf. Betalingstermijn: 21 dagen.

12. Veiligheid, incidenten & calamiteiten

De zorgaanbieder werkt volgens de Wkkgz meldplicht en volgt meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
Bij agressie, bedreiging of onveiligheid kan zorg worden opgeschort of beëindigd.

13. Klachten & geschillen

De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende klachtenfunctionaris en geschilleninstantie (Wkkgz).
Cliënten kunnen terecht bij:
onafhankelijke klachtenfunctionaris;
geschilleninstantie;
vertrouwenspersoon jeugdhulp (Jeugdwet).
Zie voor verdere informatie over de klachtenprocedure de klachtenregeling van Akouo Zorg.

14. Aansprakelijkheid

De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade door verwijtbaar handelen.
De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste informatie of onveilige thuissituaties.
De zorgaanbieder heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

15. Overmacht

Bij overmacht (ziekte, calamiteiten, extreme omstandigheden) kunnen afspraken worden verplaatst of geannuleerd.

16. Wijzigingen van de voorwaarden

De zorgaanbieder kan deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd. Bij ingrijpende wijzigingen mag de cliënt de overeenkomst beëindigen.

17. Beëindiging van de zorg

De overeenkomst eindigt wanneer:
de indicatie of beschikking afloopt;
de doelen zijn behaald;
de cliënt verhuist naar een andere regio/gemeente;
de cliënt of zorgaanbieder opzegt;
er sprake is van onveiligheid, fraude of ernstige overtreding van afspraken.

Akouo Zorg
Postbus 82
5320 AB Hedel
KvK 42065913
e. info@akouo-zorg.nl
t. 0613885126
www.akouo-zorg.nl