



ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING

1. Toepasselijkheid

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

2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning

1. **Kaya Zorg** stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: “trajectplan”) op waarin de zorg/hulp/ondersteuning die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. **Kaya Zorg** 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 Kaya Zorg 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.
3. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
 - De doelen van de zorg/hulp/ondersteuning;
 - De inzet van Kaya Zorg;
 - Of en hoe vrijwilligers/mantelzorgers bij de zorg/hulp/ondersteuning zijn betrokken;
 - Hoe en wanneer de zorg/hulp/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 zorg/hulp/ondersteuning.
5. Kaya Zorg en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Plan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval zo wanneer:
 - Kaya Zorg geen of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar/gemeente of andere financier;
 - De hulpvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer past binnen de indicatie of de mogelijkheden van Kaya Zorg.



3. Kwaliteit

1. Kaya Zorg zorgt ervoor dat de zorg/hulp/ondersteuning kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
 - Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
 - Is afgestemd op de reële behoefte van Cliënt en andere vormen van zorg;
 - Wordt verstrekt in overeenstemming met de professionele standaard;
 - Wordt verleend met respect voor de rechten van Cliënt.
2. Kaya Zorg kan voor de zorg/hulp/ondersteuning derden (zoals onderaannemers, zzp'ers) inzetten. Indien Kaya Zorg derden inzet, zorgt zij ervoor dat ook zij kwalitatief goede ondersteuning bieden.
3. Indien Cliënt ook zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Kaya Zorg naar goede afstemming, mits Cliënt hiervoor toestemming geeft.

4. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de zorg/hulp/ondersteuning, kan deze bij Kaya Zorg worden ingediend. Kaya Zorg zal zich inspannen om in overleg tot een oplossing te komen.
2. Kaya Zorg beschikt over een klachtenregeling en informeert Cliënt hierover.

5. Informatie

1. Kaya Zorg verstrekt Cliënt alle informatie die redelijkerwijs nodig is in het kader van de ondersteuning, op een begrijpelijke manier.
2. Cliënt verstrekt Kaya Zorg alle informatie die belangrijk kan zijn voor het verlenen van goede ondersteuning.

6. Dossier en Privacy

1. Kaya Zorg houdt een dossier bij van de zorg/hulp/ondersteuning. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Kaya Zorg maakt gebruik van het online cliëntdossier van externe partij Zilliz.
 2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en kan hiervan een afschrift ontvangen.
 3. Kaya Zorg gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
 4. Kaya Zorg verstrekt geen informatie aan derden zonder toestemming van Cliënt, tenzij zij daartoe wettelijk verplicht is.
-



7. Annuleren/ No-show

1. Indien Cliënt geen gebruik kan maken van een geplande afspraak, meldt Cliënt dit uiterlijk 24 uur vooraf aan Kaya Zorg.
2. Bij niet tijdige annulering behoudt Kaya Zorg zich het recht voor een no-show tarief in rekening te brengen.

8. Vergoeding

1. Cliënt is Kaya Zorg een vergoeding verschuldigd voor geleverde ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door gemeente, zorgverzekeraar of andere financier wordt voldaan.
2. Eventuele eigen bijdragen zijn voor rekening van Cliënt.
3. Aanvullende diensten buiten het Plan worden alleen geleverd na gezamenlijke afspraak en zijn voor rekening van Cliënt.

9. Einde Overeenkomst

De Overeenkomst eindigt:

- Met wederzijds goedvinden;
- Door schriftelijke opzegging door Cliënt (opzegtermijn één maand);
- Bij overlijden;
- Bij beëindiging of wijziging van de indicatie/beschikking;
- Als de overeenkomst met gemeente of andere financier eindigt;
- Wanneer het doel van het Plan is bereikt;
- Door schriftelijke opzegging door Kaya Zorg bij gewichtige redenen.

Indien Kaya Zorg opzegt, zal zij indien gewenst en noodzakelijk ondersteunen bij het vinden van een andere aanbieder.