

# **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING – Oneindige Horizon – Omdat ik het wil!**

## **1. Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot zorgverlening, hulpverlening en/of ondersteuning.

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

1. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: “**Zorgovereenkomst**”) op waarin de zorg/hulp/ondersteuning (hierna: “**Zorg/hulp/ondersteuning**”) die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! kan alleen een Zorgovereenkomst 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! aan Cliënt wordt geboden. In de zorgovereenkomst wordt beschreven, de Zorg/hulp/ondersteuning die valt binnen het kader van de indicatie of beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden beschreven voor het daarvoor bestemde gedeelte in de zorgovereenkomst. De zorg/hulp/ondersteuning wordt uitsluitend geboden binnen de gestelde werktijden die Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! aanhoudt. Dit is afhankelijk van behoefte en reisafstand, maar zal respectievelijk plaatsvinden tussen 10:30 – 22:00 uur. U geeft aan hierover geïnformeerd te zijn alvorens een samenwerking tot stand is gekomen.
3. In de Zorgovereenkomst staat in ieder geval beschreven:
  - de doelen van de Zorg/hulp/ondersteuning;
  - de inzet van Oneindige Horizon – Omdat ik het wil!;

- hoe en wanneer de hulp/zorg/ondersteuning wordt geëvalueerd;
  - wat de behoeften zijn van de Cliënt;
4. Voorafgaand aan het opstellen van de zorgovereenkomst wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de Zorg/hulp/ondersteuning.
5. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van de zorgovereenkomst indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
- Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar/gemeente of anderszins voor de Zorg/hulp/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 zorg-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de indicatie of beschikking en/of de zorgovereenkomst en/of de mogelijkheden aan Zorg/hulp/ondersteuning die Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! kan bieden. De uitsluitingscriteria staan beschreven op mijn website [www.oneindigehorizon.nl](http://www.oneindigehorizon.nl) onder het kopje “Begeleiding op maat.” U dient daar kennis van te nemen alvorens de zorgovereenkomst goed te keuren.

### **3. Kwaliteit**

1. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
  - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! kan voor de Zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! terecht. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! is geregeld. Deze vindt u op [www.oneindigehorizon.nl](http://www.oneindigehorizon.nl) onder het kopje "Contact".

## **5. Informatie**

1. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! alle (schriftelijke) informatie die voor Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! houdt een dossier bij van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het, de zorgovereenkomst waarin alle afspraken en benodigde hulp staan vastgelegd en deze algemene voorwaarden.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.

## **7. Annuleren**

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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! zich het recht voor om een annuleringsstarief in rekening te brengen aan de cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! door de niet-tijdige annulering misloopt. Mocht u van mening zijn dat het gaat om overmacht, kunt u daarover in gesprek gaan en verzoeken om de afspraak niet in rekening te brengen.

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

1. Cliënt is Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar of gemeente of anderszins aan Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! van alle kosten die Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Zorg/hulp/ondersteuning die in de zorgovereenkomst is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! dat gezamenlijk hebben afgesproken.
4. Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! stuurt iedere 1<sup>e</sup> van de maand een factuur. Deze dient u te voldoen binnen 14 dagen.

## 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[en].
  - c. Bij het overlijden van Cliënt of Oneindige Horizon – Omdat ik het wil!
  - 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! en de zorgverzekeraar, gemeente of anderszins eindigt.
  - f. Indien het doel geformuleerd in de zorgovereenkomst is bereikt.
  - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! 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 Oneindige Horizon – Omdat ik het wil!.
    - 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 zorgovereenkomst kan in redelijkheid niet meer van Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! worden gevergd.
    - v. De zorgvraag wijzigt en valt onder de uitsluitingscriteria. U heeft kennis genomen van deze uitsluitingscriteria te vinden op [www.oneindigehorizon.nl](http://www.oneindigehorizon.nl) onder het kopje “Begeleiding op maat.”

2. Indien Oneindige Horizon – Omdat ik het wil! de zorgovereenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.