

ALGEMENE VOORWAARDEN – NAAR NANNA - BEGELEIDING WMO/WLZ

Naar Nanna

www.naarnanna.nl

KvK: 17215604

Vestigingsplaats: Eindhoven

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Nanna van den Nieuwendijk gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot individuele begeleiding gefinancierd via PGB WMO/WLZ.

2. Inhoud begeleiding

1. Nanna van den Nieuwendijk stelt in samenspraak met Cliënt een begeleidingsbegeleidingsplan op waarin de begeleiding die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Nanna van den Nieuwendijk kan alleen een begeleidingsplan opstellen indien Cliënt een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden begeleiding. Het begeleidingsplan beschrijft de inhoud van de begeleiding die valt binnen het kader van de indicatie of beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen.
3. In het begeleidingsplan staat in ieder geval beschreven:
 - de hulpvragen van de cliënt
 - de doelen van de begeleiding;
 - de inzet van Nanna van den Nieuwendijk;
 - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de begeleiding zijn betrokken;
 - hoe en wanneer de hulp/zorg/ondersteuning wordt geëvalueerd.
4. Voorafgaand aan het opstellen van het begeleidingsplan wordt met cliënt besproken wat zijn of haar behoeften zijn ten aanzien van de begeleiding.
5. Nanna van den Nieuwendijk en cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het begeleidingsplan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
 - Nanna van den Nieuwendijk geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente, zorgkantoor of anderszins voor de begeleiding als beschreven in het begeleidingsplan, 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 het begeleidingsplan en/of de mogelijkheden aan begeleiding die Nanna van den Nieuwendijk kan bieden.

3. Kwaliteit

1. Nanna van den Nieuwendijk zorgt ervoor dat de begeleiding 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 Nanna van den Nieuwendijk verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van cliënt.
2. Nanna van den Nieuwendijk kan voor de begeleiding derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Nanna van den Nieuwendijk 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 Nanna van den Nieuwendijk 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 begeleiding, dan kan zij daarvoor bij Nanna van den Nieuwendijk terecht. Nanna van den Nieuwendijk zal zich inspannen in onderling overleg met cliënt tot een oplossing te komen.
2. Nanna van den Nieuwendijk informeert cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Nanna van den Nieuwendijk is geregeld.

5. Informatie

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

6. Dossier en Privacy

1. Nanna van den Nieuwendijk houdt een dossier bij van de begeleiding aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het begeleidingsplan, periodieke evaluatie verslagen, de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Nanna van den Nieuwendijk gaat zorgvuldig om met de gegevens van cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Nanna van den Nieuwendijk verstrekt geen informatie over de begeleiding van cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de begeleiding betrokken) behalve wanneer cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Nanna van den Nieuwendijk 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 begeleiding, laat cliënt dit uiterlijk 24 uur voor de begeleidingsplande start van de begeleiding aan Nanna van den Nieuwendijk weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Nanna van den Nieuwendijk zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt van het volledige bedrag dat Nanna van den Nieuwendijk door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de Begeleiding

1. Cliënt is Nanna van den Nieuwendijk vergoeding verschuldigd voor de geleverde Begeleiding voor zover deze niet rechtstreeks door de gemeente of anderszins aan Nanna van den Nieuwendijk wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Nanna van den Nieuwendijk van alle kosten die Nanna van den Nieuwendijk 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 begeleiding die in het begeleidingsplan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Nanna van den Nieuwendijk, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van cliënt. Aanvullende diensten worden alleen

geleverd indien cliënt en Nanna van den Nieuwendijk 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 twee maanden.
 - c. Bij het overlijden van cliënt of Nanna van den Nieuwendijk.
 - d. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van begeleiding geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
 - e. Wanneer de overeenkomst tussen Nanna van den Nieuwendijk en de zorgverzekeraar, gemeente of anderszins eindigt.
 - f. Indien het doel geformuleerd in het begeleidingsplan is bereikt.
 - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Nanna van den Nieuwendijk 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 Nanna van den Nieuwendijk.
 - ii. Door toedoen van cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige begeleiding 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 Nanna van den Nieuwendijk worden gevergd.
2. Indien Nanna van den Nieuwendijk de overeenkomst opzegt zal zij, indien cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.

Eindhoven, 2026