



ALGEMENE VOORWAARDEN MONIQUE'S MANTELZORG

November 2023

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Monique's Mantelzorg gesloten Behandelovereenkomst (hierna: "**Overeenkomst**") met betrekking tot zorgverlening, hulpverlening en/of ondersteuning.

2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning

Monique's Mantelzorg stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: "**Plan**") op waarin de zorg/hulp/ondersteuning (hierna: "**Zorg/hulp/ondersteuning**") die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.

Monique's Mantelzorg 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 Monique's Mantelzorg 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.

In het Plan staat in ieder geval beschreven:

- de doelen van de Zorg/hulp/ondersteuning;
- de inzet van Monique's Mantelzorg;
- wat de behoeften zijn van de Cliënt;

Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de Zorg/hulp/ondersteuning.

3. Kwaliteit

3.1. Monique's Mantelzorg 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 Monique's Mantelzorg verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.

3.2. Monique's Mantelzorg kan voor de Zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Monique's Mantelzorg derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.

3.3. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Monique's Mantelzorg naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

4. Klachten

4.1. Indien Cliënt een klacht heeft over de Zorg/hulp/ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Monique's Mantelzorg terecht. Monique's Mantelzorg zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.

4.2. Monique's Mantelzorg informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Monique's Mantelzorg is geregeld.

5. Informatie

5.1. Monique's Mantelzorg 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.

5.2. Cliënt verstrekt Monique's Mantelzorg alle (schriftelijke) informatie die voor Monique's Mantelzorg 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

- 6.1. Monique's Mantelzorg houdt een dossier bij van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
- 6.2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
- 6.3. Monique's Mantelzorg gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG. Voor meer informatie, zie de Privacyverklaring op de website.
- 6.4. Monique's Mantelzorg 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 Monique's Mantelzorg daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.

7. Annuleren / No-show

- 7.1. 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 Monique's Mantelzorg weten.
- 7.2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Monique's Mantelzorg zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat Monique's Mantelzorg door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de Zorg/hulp/ondersteuning

- 8.1. Cliënt is Monique's Mantelzorg vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning. De verschuldigde bedrag wordt maandelijks aan de cliënt gefactureerd.
- 8.2. Het betalingstermijn is 14 dagen.



9. Einde Overeenkomst

9.1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:

- Met wederzijds goedvinden.
- Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- Bij het overlijden van Cliënt of Monique's Mantelzorg.
- Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van Zorg/hulp/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
- Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
- Door middel van schriftelijke opzegging door Monique's Mantelzorg indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
 - Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Monique's Mantelzorg.
 - Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
 - Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
 - Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Monique's Mantelzorg worden gevergd.

9.2. Indien Monique's Mantelzorg de Overeenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.