

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd. Begrippen zijn voorzien van een beginhoofdletter.

1. **Algemene voorwaarden**

Dit document, versie 7 april 2025. De Algemene voorwaarden zijn gepubliceerd en vrij beschikbaar op de website van Ester Pronk begeleiding en coaching.

2. **Begeleider**

De (natuurlijke) persoon die de begeleiding uitvoert. Dit is in beginsel mevrouw Ester Pronk, tenzij anders is afgesproken, bijvoorbeeld in geval van vervanging.

3. **Begeleiding**

Het leveren van diensten op het terrein van ambulante individuele begeleiding.

4. **Begeleidingsovereenkomst**

De rechtsgeldig getekende overeenkomst tussen Ester Pronk begeleiding en coaching en de Cliënt.

5. **Cliënt**

De natuurlijke persoon die als Cliënt Begeleiding van Ester Pronk begeleiding en coaching ontvangt.

6. **Ester Pronk begeleiding en coaching**

Ester Pronk werkzaam als zelfstandige en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64219801. Informatie is te vinden op de website www.esterpronk.nl.

7. **IOZ**

De Individuele overeenkomst zorg, afgekort IOZ, is een Begeleidingsovereenkomst waarin ook de Zorgcoöperatie een contractpartij is.

8. **Indicatie**

Het (wettelijk) vereiste advies door of namens een indicatieorgaan over de aard, inhoud, omvang en tijdsduur van de begeleidingsbehoefte (zorgbehoefte) van de Cliënt en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien.

9. **Zorgcoöperatie**

Een Zorgcoöperatie is een samenwerking tussen (kleinschalige) zorgaanbieders, met als doel de zorg van cliënten te faciliteren en de leden te ondersteunen. Ester Pronk begeleiding en coaching is voor de brede regio rondom Zwolle lid van Zorgcoöperatie Klaver4You.

Artikel 2. Toepassing algemene voorwaarden

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Begeleidingsovereenkomsten.
2. Rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Begeleidingsovereenkomst kunnen slechts met instemming van zowel Ester Pronk begeleiding en coaching als de Cliënt worden overgedragen aan derden.
3. Bij aanmelding of door de totstandkoming van een Begeleidingsovereenkomst aanvaardt Cliënt de inhoud en de toepassing van deze Algemene voorwaarden.
4. Ester Pronk begeleiding en coaching is bevoegd de Algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Ester Pronk informeert de Cliënt over eventuele wijzigingen.

Artikel 3. Indicatie en overeenkomst

1. De Cliënt dient bij het aangaan van een Begeleidingsovereenkomst te beschikken over een geldige Indicatie voor de begeleiding.
2. Indien de Indicatie voor begeleiding niet (meer) toereikend is voor de Begeleiding die voor Cliënt vereist is, zal de Cliënt in overleg met Ester Pronk begeleiding en coaching een herindicatie aanvragen.
3. Een Begeleidingsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
4. De Begeleiding heeft voor zowel de Cliënt als Ester Pronk begeleiding en coaching een opzegtermijn van tenminste één maand.
5. De Begeleidingsovereenkomst eindigt per direct in de navolgende gevallen:
 - Bij overlijden van de Cliënt.
 - Bij afloop van de Indicatie, tenzij een verlengde of aangepaste indicatie is aangevraagd bij een bevoegd orgaan en deze is afgegeven.
 - Client houdt zich niet aan de Algemene voorwaarden.

Artikel 4. Betaling en eigen bijdrage

1. Aan de Begeleiding is een eigen bijdrage gekoppeld door de overheid. Bij het ondertekenen van de Begeleidingsovereenkomst gaat de Cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger akkoord met het betalen van deze eigen bijdrage.
2. De inning van de in het vorige lid genoemde eigen bijdrage gebeurt via het CAK, het landelijk kantoor voor de betalingen en andere dienstverlening op het gebied van zorgverzekering (www.cak.nl).

Artikel 5. Begeleiding, uitvoering en annuleren

1. De Cliënt en de Begeleider stellen bij aanvang van de Begeleidingsovereenkomst een begeleidingsplan op. Dit begeleidingsplan is de leidraad voor de aan Cliënt geboden Begeleiding. Het begeleidingsplan wordt minimaal één keer per 12 maanden geëvalueerd.
2. Een afspraak dient minimaal 24 uur van te voren te worden geannuleerd. Bij annulering minder dan 24 uur van tevoren wordt de geplande afspraak in rekening gebracht of gedeclareerd.
3. Ester Pronk begeleiding en coaching houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met individuele wensen van de Cliënt. Ester Pronk begeleiding en coaching behoudt zich te allen tijde het recht voor om hiervan af te wijken indien de belangen van de Cliënt of Ester Pronk begeleiding en coaching zich hiertegen verzetten.
4. Roken, alcohol of drugsgebruik of onder invloed zijn is door Cliënt of zijn/haar partner en/ of kind gedurende de gehele begeleidingsperiode van Ester Pronk begeleiding en coaching niet toegestaan tijdens de afspraken. De Cliënt zorgt voor een rookvrije werkplek.
5. De Cliënt dient voor Ester Pronk begeleiding en coaching aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en daarom geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten.
6. Bij afwezigheid van de vaste Begeleider wordt, indien mogelijk, een vervangende Begeleider geregeld. Dit kan echter niet worden gegarandeerd.

Artikel 6. Klachtenreglement en Meldcode

1. Op de geboden begeleiding is een klachten reglement van toepassing, dat voldoet aan de Wet kwaliteit klachten en geschillenzorg (WKKGZ).
2. De klachtenprocedure bij Ester Pronk begeleiding en coaching is als volgt:
 - a. Klachten dienen in eerste instantie besproken te worden met mevrouw Ester Pronk, eigenaar van Ester Pronk begeleiding en coaching. Zij is verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd.
 - b. Indien Begeleider en Cliënt niet tot een oplossing komen (en dit wel gewenst is), betreft mevrouw Ester Pronk hierbij de Zorgcoöperatie in het gesprek.
 - c. Indien de Cliënt, mevrouw Ester Pronk en de Zorgcorporatie niet tot een oplossing komen (en dit wel gewenst is), kan de Cliënt zich binnen een jaar na indiening van de klacht bij de zorgaanbieder wenden tot onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Klachtenportaal Zorg via de website www.klachtenportaalzorg.nl.
 - d. De volledige voorwaarden en regels met betrekking tot het indienen van een klacht kan de Cliënt opvragen via (de website van) Ester Pronk begeleiding en coaching of bij Klachtenportaal Zorg.
3. De Begeleider is bij wet verplicht om te helpen signaleren en handelen bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling en maakt hierbij gebruik van "de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling". De Meldcode is te vinden op de website van de Rijksoverheid.

Artikel 7. Privacy en gegevensbescherming

1. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Cliënt werkt Ester Pronk begeleiding en coaching volgens de Wet Bescherming persoonsgegevens. Ester Pronk begeleiding en coaching stelt alles in het werk om te voldoen aan de AVG (Algemene Verordening Persoonsgegevens).
2. Middels de totstandkoming van de Begeleidingsovereenkomst geeft de Cliënt toestemming aan Ester Pronk begeleiding en coaching om een dossier op te bouwen voor intern gebruik en om overleg te kunnen voeren over de Begeleiding van de Cliënt.
3. Soms kan het belangrijk zijn dat Ester Pronk begeleiding en coaching met iemand anders contact heeft. Bijvoorbeeld met een verwijzende instantie. De Begeleider kan de situatie van de Cliënt bespreken of om meer informatie vragen. Dit mag alleen gebeuren na uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt. Ester Pronk begeleiding en coaching kan Cliënt vragen een toestemmingsverklaring te ondertekenen.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. De Cliënt dient een toereikende WA (wettelijke aansprakelijkheid) verzekering te hebben.
2. Ester Pronk begeleiding en coaching heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
3. Ester Pronk begeleiding en coaching spant zich in om alle begeleiding kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Niet uitgesloten kan worden, dat desondanks foutieve inhoudelijke informatie wordt verstrekt. Ester Pronk begeleiding en coaching aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
4. De Begeleider is niet aansprakelijk voor direct of indirecte schade die de Cliënt lijdt ten aanzien van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van de Begeleiding. De Cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.