

Algemene Voorwaarden A&Z

1. Algemeen

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgverlening door A&Z aan cliënten op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet maatschappelijk ondersteuning (WMO) en de Wet langdurige zorg (Wlz).
- 1.2. Door het ontvangen van zorg gaat de cliënt akkoord met deze voorwaarden.

2. Zorgovereenkomst

- 2.1. Voor de aanvang van de zorg wordt er een zorgovereenkomst gesloten tussen de cliënt en A&Z.
- 2.2. De zorgovereenkomst beschrijft de zorg die verleend zal worden, de frequentie en de verwachte duur van de zorg.
- 2.3. Eventuele wijzigingen in de zorgverlening worden tijdig besproken met de cliënt en schriftelijk vastgelegd.

3. Rechten en plichten van de cliënt

- 3.1. De cliënt heeft recht op passende zorg die is afgestemd op zijn of haar persoonlijke situatie en behoeften.
- 3.2. De cliënt dient juiste en volledige informatie te verstrekken over zijn of haar gezondheidssituatie.
- 3.3. De cliënt dient zich te houden aan de afspraken die met A&Z zijn gemaakt, inclusief het tijdig afzeggen van afspraken.

4. Rechten en plichten van A&Z

- 4.1. A&Z zorgt ervoor dat de verleende zorg voldoet aan de geldende kwaliteitseisen en wettelijke richtlijnen.
- 4.2. A&Z heeft de plicht om de privacy van de cliënt te waarborgen en zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 4.3. De zorgverleners van A&Z hebben recht op een veilige werkomgeving en dienen zich professioneel te gedragen.

5. Kwaliteit en klachten

- 5.1. A&Z streeft naar het verlenen van zorg van hoge kwaliteit. Indien de cliënt ontevreden is over de geleverde zorg, kan er een klacht worden ingediend.
- 5.2. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van A&Z.

5.3. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie, zoals de Geschillencommissie Zorg.

6. Tarieven en betaling

6.1. Alle door de zorgaanbieder geleverde zorg en diensten worden gefactureerd aan de cliënt dan wel aan de natuurlijke of rechtspersoon die de zorg daadwerkelijk ontvangt of namens wie de zorg wordt afgenomen, ongeacht of deze zorg (geheel, gedeeltelijk of niet) voor vergoeding in aanmerking komt op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet langdurige zorg (Wlz) of enige andere regeling.

6.2. De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de volledige en tijdige betaling van de aan hem of haar gerichte facturen. Het al dan niet verkrijgen van een vergoeding, goedkeuring, indicatie, toekenning of betaling door een zorgverzekeraar, zorgkantoor, gemeente of andere derde partij doet geen afbreuk aan deze betalingsverplichting.

6.3. Indien en voor zover de cliënt ervoor kiest om een factuur (of een deel daarvan) te declareren bij een zorgverzekeraar, zorgkantoor, gemeente of andere instantie, geschiedt dit volledig voor rekening en risico van de cliënt. Eventuele afwijzing, vertraging of gedeeltelijke vergoeding komt nimmer voor rekening of risico van de zorgaanbieder.

6.4. Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7. Beëindiging van de zorg

7.1. De zorgovereenkomst kan door beide partijen worden beëindigd.

7.2. A&Z kan de zorgovereenkomst beëindigen indien de cliënt niet voldoet aan de gemaakte afspraken, bijvoorbeeld door herhaaldelijk het niet nakomen van afspraken of het niet verstrekken van essentiële informatie.

7.3. Bij beëindiging van de zorg worden de cliënt en betrokken instanties tijdig geïnformeerd.

8. Privacy en gegevensbescherming

8.1. A&Z verwerkt persoonsgegevens van cliënten conform de AVG.

8.2. De cliënt heeft recht op inzage in zijn of haar persoonsgegevens en kan verzoeken om correctie of verwijdering van gegevens.

9. Overmacht

9.1. In geval van overmacht, zoals extreme weersomstandigheden, pandemieën of andere situaties buiten de macht van A&Z, kan de zorgverlening tijdelijk worden opgeschort.

9.2. A&Z zal in geval van overmacht alles in het werk stellen om de zorg zo snel mogelijk te hervatten.

10. Wijzigingen algemene voorwaarden

10.1. A&Z behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen.

10.2. Wijzigingen in de voorwaarden worden tijdig bekendgemaakt aan de cliënten.