

Algemene voorwaarden

Versie 2025/12
Inwerkingtreding 1 januari 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverlening van Unalzorg. Unalzorg is gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34235755. Door gebruik te maken van onze diensten stemt de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger in met deze voorwaarden. Deze voorwaarden zijn opgesteld in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wkkgz, AVG, WMO, WLZ en Jeugdwet.

1. Begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Cliënt: de persoon die zorg of begeleiding ontvangt van Unalzorg;
- Zorgaanbieder: Unalzorg;
- Overeenkomst: de afspraak tussen cliënt en Unalzorg over het leveren van zorg of begeleiding;
- Wettelijk vertegenwoordiger: een persoon die bevoegd is namens de cliënt op te treden;
- Verwijzer: instantie of persoon die formeel verwijst naar Unalzorg, zoals gemeente, huisarts of jeugdbeschermer.

2. Indicatie en zorgtoewijzing

Zorg wordt geleverd op basis van een geldige indicatie of beschikking via o.a. de WMO, WLZ of Jeugdwet. De indicatie is leidend voor de aard, duur en omvang van de ondersteuning. Zonder rechtsgeldige toewijzing, verwijzing of indicatiebesluit wordt geen zorg verleend.

3. Zorgplan, evaluatie en aanpassing

Voor iedere cliënt wordt een individueel zorgplan opgesteld. Dit wordt periodiek geëvalueerd met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. Het zorgplan wordt aangepast bij veranderende zorgbehoeften of gewijzigde indicatie.

4. Rechten en plichten cliënt

De cliënt heeft recht op kwalitatief goede, veilige en respectvolle zorg. De cliënt is verplicht juiste informatie te verstrekken t.b.v. zijn/haar zorgverleningsproces (en alles wat hieraan gelieerd is), actief mee te werken aan en bij alle aspecten van zorgverlening en gemaakte zorgafspraken na te komen. Bij weigering van noodzakelijke zorg of grensoverschrijdend gedrag behoudt Unalzorg zich het recht voor om de zorg te beëindigen en zal de financier van deze zorg hierover in kennis stellen.

5. Dossiervoering en inzagerecht

Voor iedere cliënt wordt een zorgdossier aangelegd en bijgehouden op een wijze zoals dat o.a. de AVG of de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) voorschrijft. Cliënten

hebben recht op inzage in het eigen dossier, mits zij zelf toestemming hebben of de wettelijk vertegenwoordiger het gezag heeft.

6. Privacy en gegevensbescherming

Unalzorg gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens. Verwerking gebeurt conform de AVG, de ISO 27001 en de NEN 7510. Informatie wordt alleen gedeeld met derden indien de cliënt hiervoor toestemming heeft verleend of als dat wettelijk van Unalzorg mag/moet worden verwacht of geëist. Zie het privacyreglement voor nadere informatie.

7. Klachten en geschillenregeling

Unalzorg beschikt over een klachtenregeling op basis van de Wkkgz en is aangesloten bij een landelijke geschillencommissie voor de zorg. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend of cliënten kunnen zich rechtstreeks wenden tot de onderhavige, landelijke geschillencommissie waarbij Unalzorg is aangesloten. De procedure staat toegelicht in het klachtenreglement dat via onze website kan worden ingezien of gedownload.

8. Samenwerking met derden

Unalzorg werkt waar nodig samen met externe professionals, zorginstellingen of vrijwilligersorganisaties. Deze partijen zijn gebonden aan geheimhouding en professionele standaarden.

9. Aansprakelijkheid

Unalzorg is enkel aansprakelijk voor schade als gevolg van aantoonbaar nalatig handelen. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de verzekering wordt vergoed. Indirecte schade wordt uitgesloten.

10. Beëindiging van zorg

De overeenkomst eindigt bij afloop van de indicatie/verwijzing, verhuizing buiten ons werkgebied, indien enig financier van zorg hier opdracht toe verstrekt aan Unalzorg, in geval van overlijden of op verzoek van cliënt of Unalzorg. Beëindiging wordt schriftelijk bevestigd en gerapporteerd in het cliëntendossier.

11. Kosten en eigen bijdrage

Zorg wordt vergoed op basis van de WMO, de Jeugdwet of de WLZ. Sommige cliënten betalen een eigen bijdrage via het CAK. De cliënt wordt hierover geïnformeerd door de verantwoordelijke instantie en Unalzorg heeft geen actieve rol in het deel van het proces aan de zijde van de zorgvrager.

12. Wijzigingen voorwaarden

Unalzorg behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is steeds beschikbaar via onze website. Cliënten worden door ons actief geïnformeerd in geval van zeer ingrijpende wijzigingen.

13. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.