# ALGEMENE VOORWAARDEN

Dagbesteding en begeleiding

Versie 2.3
11 september 2026
KvK 24402178

*Opgesteld in aansluiting op de werkwijze van Kiran Zorg & Welzijn, de geldende PGB-declaratieregels en het kwaliteitsmanagementsysteem volgens HKZ Kleine Organisaties.*

## Algemeen

Deze algemene voorwaarden gelden voor de zorg- en dienstverlening van Kiran Zorg & Welzijn, hierna te noemen Kiran. Zij vormen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken, onderdeel van de individuele zorgovereenkomst. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden, de individuele zorgovereenkomst en dwingende wet- of regelgeving, gaat dwingende wet- en regelgeving voor.

## Artikel 1. Definities

**1.** Kiran Zorg & Welzijn: de zorgaanbieder die dagbesteding en begeleiding levert aan volwassen cliënten.

**2.** Cliënt: de persoon die zorg- en dienstverlening van Kiran ontvangt.

**3.** Vertegenwoordiger: de persoon die bevoegd is om namens de cliënt afspraken te maken, voor zover deze bevoegdheid rechtsgeldig is vastgelegd.

**4.** Zorgovereenkomst: de schriftelijke overeenkomst waarin de individuele afspraken over de zorg- en dienstverlening zijn vastgelegd.

**5.** PGB: het persoonsgebonden budget vanuit de Wmo of Wlz waarmee de cliënt of vertegenwoordiger zorg kan inkopen.

**6.** Zorgplan: het document waarin de ondersteuningsbehoefte, doelen, afspraken, aandachtspunten en evaluatiemomenten van de cliënt zijn vastgelegd.

**7.** Dagbesteding: groepsgerichte ondersteuning gericht op structuur, sociale contacten, participatie, activering en welbevinden, passend bij de mogelijkheden van de cliënt.

8. Ambulante begeleiding: individuele ondersteuning aan een cliënt, gericht op het bevorderen of behouden van zelfredzaamheid, structuur, planning, participatie en het uitvoeren of organiseren van dagelijkse activiteiten, passend binnen de beschikking, indicatie en afgesproken doelen.

## Artikel 2. Toepasselijkheid en overeenkomst

**1.** Deze voorwaarden zijn van toepassing op de zorg- en dienstverlening van Kiran aan cliënten met een PGB en, voor zover van toepassing, aan cliënten die de zorg particulier betalen.

**2.** De zorgverlening start nadat de benodigde afspraken zijn gemaakt en de zorgovereenkomst is ondertekend.

**3.** De cliënt of vertegenwoordiger verstrekt de informatie die redelijkerwijs nodig is om verantwoorde en passende ondersteuning te kunnen bieden.

**4.** De cliënt of vertegenwoordiger blijft verantwoordelijk voor het tijdig bewaken en doorgeven van wijzigingen in de indicatie, beschikking, vertegenwoordiging en financiering.

**5.** Kiran kan om een kopie van een geldige beschikking, indicatie of andere relevante documentatie vragen wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering of verantwoording van de zorg.

**6.** Wijzigingen in individuele zorgafspraken worden schriftelijk vastgelegd wanneer dit voor de uitvoering, financiering of continuïteit van de zorg nodig is.

## Artikel 3. Dienstverlening en opening

**1.** Kiran biedt kleinschalige dagbesteding en begeleiding binnen de afgesproken deskundigheid, capaciteit en indicatie.

**2.** De reguliere dagbesteding vindt plaats op maandag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 15.00 uur, tenzij Kiran vooraf anders communiceert.

**3.** Deelname vindt plaats op de dagen en dagdelen die met de cliënt of vertegenwoordiger zijn afgesproken en binnen de beschikbare indicatie of het beschikbare PGB.

**4.** Kiran werkt met een maximale groepsgrootte van 12 cliënten per dag. Wanneer de capaciteit is bereikt, kan een wachtlijst worden gehanteerd.

**5.** Kiran verricht geen voorbehouden verpleegkundige handelingen. Wanneer een cliënt zorg nodig heeft die Kiran niet kan bieden, wordt besproken wat nodig is om deelname veilig en verantwoord te laten verlopen.

**6.** Kiran kan activiteiten buiten de locatie organiseren. Deelname wordt afgestemd op de mogelijkheden, wensen en veiligheid van de cliënt.

7. Ambulante begeleiding vindt plaats op individueel afgesproken dagen, tijden en locaties, zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst en/of het zorgplan, binnen de geldende indicatie, beschikking of het beschikbare PGB.

## Artikel 4. Zorgplan, evaluatie en cliëntdossier

**1.** De afspraken over de ondersteuning worden vastgelegd in een zorgplan of vergelijkbaar cliëntdocument.

**2.** Doelen en afspraken worden periodiek geëvalueerd, in beginsel ten minste eenmaal per half jaar of eerder wanneer de situatie daar aanleiding toe geeft.

**3.** Kiran houdt een cliëntdossier bij met relevante gegevens, afspraken, rapportages, evaluaties en andere documenten die noodzakelijk zijn voor goede zorgverlening.

**4.** Rapportages worden feitelijk, professioneel en gericht op de afgesproken ondersteuning opgesteld.

**5.** De cliënt of diens bevoegde vertegenwoordiger kan overeenkomstig de geldende privacyregels verzoeken om inzage, afschrift, correctie of aanvulling van het dossier.

**6.** Kiran deelt cliëntgegevens niet met derden zonder geldige grondslag of toestemming, behalve wanneer een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat.

## Artikel 5. Tarieven, facturatie en PGB-declaratie

**1.** De tarieven worden vastgelegd in de zorgovereenkomst en moeten aansluiten bij de toepasselijke PGB-afspraken en de door de financier toegestane tarieven.

**2.** Bij een uurtarief of tarief per dagdeel wordt achteraf gedeclareerd op basis van daadwerkelijk geleverde zorg.

**3.** Een PGB-factuur of declaratie vermeldt de gegevens die de SVB of het PGB Portaal vereist, waaronder de periode, de dagen en uren of dagdelen waarop de zorg daadwerkelijk is geleverd, het afgesproken tarief en het totaalbedrag.

**4.** Kiran declareert geen niet-geleverde zorg als daadwerkelijk geleverde PGB-zorg. Een interne reservering van personeel, maaltijden, activiteiten of capaciteit maakt een niet bezochte dag niet automatisch tot geleverde PGB-zorg.

**5.** Wanneer andere betaalafspraken, zoals een toegestaan vast maandbedrag, rechtsgeldig zijn vastgelegd en door de financier zijn toegestaan, gelden de regels die bij die betaalvorm horen.

**6.** Vervoerskosten worden uitsluitend gedeclareerd of gefactureerd voor zover dit binnen de individuele overeenkomst en de toepasselijke financieringsregels is toegestaan.

**7.** Bij particuliere financiering kunnen afzonderlijke betalings- of annuleringsafspraken worden gemaakt. Deze worden vooraf schriftelijk vastgelegd en staan los van een PGB-declaratie.

## Artikel 6. Afmelden, ziekte, verlof en vakantie

1. Afmelding: Een cliënt die niet kan komen, wordt uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken aanvangstijdstip rechtstreeks afgemeld bij Asha, Eric of een ander door Kiran aangewezen bevoegd aanspreekpunt.
2. Een melding aan uitsluitend een chauffeur, vrijwilliger, stagiair of andere niet aangewezen persoon geldt niet als correcte afmelding, tenzij Kiran vooraf schriftelijk anders heeft afgesproken.
3. Ziekte of acute afwezigheid: Bij onverwachte ziekte, ziekenhuisopname of een andere acute situatie kan een tijdige afmelding niet altijd mogelijk zijn. De cliënt of vertegenwoordiger meldt de afwezigheid dan zo spoedig mogelijk rechtstreeks bij Kiran.
4. Vakantie en verlof: Vakantie of vooraf bekend verlof wordt zo vroeg mogelijk en bij voorkeur minimaal zeven dagen vooraf doorgegeven.
5. Registratie: Kiran registreert afwezigheid en te late afmeldingen in het cliëntdossier voor planning, continuïteit en evaluatie van de zorg.
6. PGB-declaratie bij afwezigheid: Bij een PGB op basis van achteraf gedeclareerde uren of dagdelen wordt een niet bezochte dag niet als daadwerkelijk geleverde zorg gedeclareerd. Dit geldt ook wanneer Kiran voor die dag al personeel, activiteiten, maaltijden of vervoer heeft gepland.
7. Ruilen of inhalen: Wanneer een cliënt wegens vakantie, verlof, ziekte of een andere afwezigheid niet op de afgesproken dag aanwezig kan zijn, kan in overleg met Kiran worden bekeken of de gemiste dag kan worden geruild of ingehaald. Dit is alleen mogelijk wanneer de indicatie of het PGB, de personele bezetting, groepsgrootte en planning dit toelaten.
8. Een ruil- of inhaaldag is pas definitief nadat deze door Kiran is bevestigd. Aan het ruilen of inhalen van een gemiste dag kan geen automatisch recht worden ontleend.
9. Wanneer een gemiste dag daadwerkelijk op een andere dag wordt ingehaald of geruild, registreert en declareert Kiran bij achteraf gedeclareerde PGB-zorg de dag en uren of dagdelen waarop de zorg daadwerkelijk is geleverd. De oorspronkelijke afwezige dag wordt niet als geleverde zorg gedeclareerd.
10. Bij herhaaldelijk niet of te laat afmelden bespreekt Kiran met de cliënt of vertegenwoordiger of de afgesproken dagen nog passend en uitvoerbaar zijn. Dit kan aanleiding zijn om de planning of zorgafspraken schriftelijk te herzien.

## Artikel 7. Eten en drinken

**1.** Tijdens de dagbesteding biedt Kiran drinken en, afhankelijk van het programma, ontbijt en lunch aan.

**2.** Kiran kan cliënten als aanvullende service een warme maaltijd aanbieden of meegeven. Deze service is geen afzonderlijk wettelijk recht en kan worden aangepast wanneer organisatorische of financiële omstandigheden daartoe aanleiding geven.

3. De cliënt of vertegenwoordiger meldt relevante allergieën, voedselintoleranties en medisch noodzakelijke dieetvoorschriften tijdig aan Kiran.
4. Wanneer een dieet medische aanpassingen vereist, kan Kiran om schriftelijke informatie van een behandelaar of diëtist vragen voor zover dit noodzakelijk is om de maaltijd verantwoord te kunnen aanpassen.

## Artikel 8. Vervoer

1. Kiran kan, indien capaciteit en afspraken dit toelaten, vervoer van en naar de dagbesteding aanbieden. Vervoer is alleen onderdeel van de dienstverlening wanneer dit individueel is afgesproken.
2. Vervoer kan worden uitgevoerd door Kiran, een vrijwillige chauffeur of een ingeschakelde vervoerspartij die voor de betreffende inzet passend is verzekerd.
3. Kiran kan vervoer niet onbeperkt garanderen. Bij wijzigingen in chauffeurscapaciteit, ziekte, overmacht of andere organisatorische omstandigheden informeert Kiran de cliënt of vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk over de beschikbare mogelijkheden.
4. De cliënt moet op het afgesproken ophaalmoment gereed zijn. Een chauffeur is niet verplicht langer dan vijf minuten te wachten wanneer hierdoor het vervoer van andere cliënten of de planning wordt verstoord.
5. Wijzigingen in ophaaladres of afwezigheid worden tijdig en rechtstreeks aan Kiran doorgegeven.
6. Een niet uitgevoerde vervoersrit wordt niet als uitgevoerde PGB-zorg of vervoer gedeclareerd wanneer de toepasselijke financieringsregels dat niet toestaan.

## Artikel 9. Respect, veiligheid en passende deelname

1. Cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en bezoekers behandelen elkaar respectvol.
2. Kiran verwacht dat aanwijzingen die noodzakelijk zijn voor veiligheid, hygiëne, groepsrust en verantwoorde zorg worden opgevolgd.
3. Wanneer gedrag of omstandigheden de veiligheid of verantwoorde begeleiding van de cliënt of anderen in gevaar brengen, beoordeelt Kiran welke maatregelen noodzakelijk en proportioneel zijn.
4. Kiran kan deelname tijdelijk aanpassen of onderbreken wanneer dit noodzakelijk is voor veiligheid of goede zorg. De reden en vervolgstappen worden vastgelegd en, waar passend, met cliënt of vertegenwoordiger besproken.
5. Wanneer de ondersteuningsbehoefte structureel buiten de deskundigheid, fysieke mogelijkheden of veilige capaciteit van Kiran valt, bespreekt Kiran dit tijdig met de cliënt of vertegenwoordiger.

## Artikel 10. Privacy en geheimhouding

1. Kiran verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor gerechtvaardigde doelen die samenhangen met de zorgverlening, bedrijfsvoering en wettelijke verplichtingen.
2. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires zijn gehouden aan geheimhouding van vertrouwelijke cliëntinformatie.
3. Persoons- en zorggegevens worden beveiligd en bewaard overeenkomstig de AVG en de toepasselijke bewaartermijnen.

**4.** Foto- en beeldmateriaal voor publicatie wordt alleen gebruikt wanneer daarvoor een geldige toestemming of andere rechtsgrond bestaat.

**5.** Een gegeven toestemming kan voor toekomstig gebruik worden ingetrokken, voor zover de wet dit toestaat.

## Artikel 11. Kwaliteit, incidenten en continu verbeteren

**1.** Kiran werkt volgens een kwaliteitsmanagementsysteem dat is ingericht op cliëntgerichte, veilige en aantoonbaar verbeterende zorg.

**2.** Incidenten, signalen, klachten, risico's en verbeterpunten worden geregistreerd en geëvalueerd wanneer dit nodig is om herhaling te voorkomen of de dienstverlening te verbeteren.

**3.** Kiran voert periodiek evaluaties en metingen uit en gebruikt de uitkomsten voor verbetering van beleid, werkafspraken en cliëntzorg.

**4.** Cliënten en vertegenwoordigers worden, waar passend, betrokken bij evaluatie van de dienstverlening.

## Artikel 12. Klachten en geschillen

**1.** Een cliënt of vertegenwoordiger kan een klacht bij Kiran indienen volgens de geldende klachtenregeling.

**2.** Kiran behandelt klachten zorgvuldig en gebruikt klachten waar mogelijk als bron voor verbetering.

**3.** Kiran informeert cliënten en vertegenwoordigers over de interne klachtenroute en, indien van toepassing, de onafhankelijke klachten- of geschillenvoorziening waarbij Kiran is aangesloten.

**4.** Partijen proberen een geschil eerst in overleg of via de geldende klachtenprocedure op te lossen, zonder afbreuk te doen aan wettelijke rechten.

**5.** Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 13. Opzegging en beëindiging

**1.** De zorgovereenkomst kan eindigen door het verstrijken van de afgesproken looptijd, het eindigen van de financieringsgrondslag, schriftelijke opzegging, overlijden van de cliënt of een andere rechtsgeldige beëindigingsgrond.

**2.** De cliënt of vertegenwoordiger kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van de opzegtermijn die in de individuele zorgovereenkomst is afgesproken, tenzij een wettelijke regel of een dringende situatie een andere termijn vereist.

**3.** Wanneer Kiran de zorgovereenkomst wil beëindigen, handelt Kiran zorgvuldig. Daarbij worden de reden, continuïteit van zorg, redelijke termijn en eventuele noodzakelijke overdracht betrokken, voor zover deze op de situatie van toepassing zijn.

**4.** Herhaaldelijke ernstige schending van afspraken, een blijvend onveilige situatie, het ontbreken van noodzakelijke medewerking, een structurele mismatch tussen zorgvraag en het aanbod van Kiran, of een duurzaam verstoorde samenwerking kan aanleiding zijn om de zorgovereenkomst te heroverwegen. Beëindiging is geen automatische sanctie en wordt per situatie zorgvuldig beoordeeld.

**5.** Bij beëindiging verwerkt Kiran de administratie en het cliëntdossier overeenkomstig de geldende regels en afspraken.

## Artikel 14. Overmacht en tijdelijke sluiting

**1.** Wanneer Kiran door omstandigheden buiten haar redelijke invloed tijdelijk niet of niet volledig kan presteren, informeert zij cliënten en vertegenwoordigers zo spoedig mogelijk.

**2.** Onder overmacht kunnen onder meer extreme weersomstandigheden, ernstige storingen, calamiteiten, overheidsmaatregelen of andere niet redelijk beheersbare omstandigheden vallen.

**3.** Kiran beoordeelt tijdens een tijdelijke sluiting of beperking periodiek wanneer verantwoorde hervatting mogelijk is.

**4.** Niet geleverde zorg wordt bij een PGB op basis van achteraf declareren niet als daadwerkelijk geleverde zorg gedeclareerd, tenzij een andere betaalwijze rechtsgeldig is overeengekomen en binnen de toepasselijke PGB-regels is toegestaan.

## Artikel 15. Wijziging van deze algemene voorwaarden

**1.** Kiran kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer wet- en regelgeving, financieringsregels, kwaliteitsnormen of de bedrijfsvoering daartoe aanleiding geven.

**2.** Materiële wijzigingen worden tijdig aan cliënten of vertegenwoordigers bekendgemaakt.

**3.** Voor een individuele zorgovereenkomst geldt steeds de versie van de algemene voorwaarden die rechtsgeldig op die overeenkomst van toepassing is. Wijzigingen die de rechtspositie van de cliënt wezenlijk raken worden niet met terugwerkende kracht toegepast zonder geldige grondslag.

**Einde algemene voorwaarden**