

# NISHTA B.V.

## Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening

Voor ambulante begeleiding en ondersteunende dienstverlening door NISHTA B.V.

|                |                                                                                           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documentstatus | Publieksdocument - te verstrekken vóór of bij het aangaan van de begeleidingsovereenkomst |
| Versie         | 1.0                                                                                       |
| Datum          | 3 september 2026                                                                          |
| Organisatie    | NISHTA B.V. - werkmaatschappij onder ATMA Holding B.V.                                    |

Ambulante begeleiding | Wmo | Wlz-PGB uitsluitend na aantoonbare activering van toepasselijke wettelijke randvoorwaarden

# 1. Toepassing en uitgangspunten

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten waarbij NISHTA B.V. ambulante begeleiding of daarmee samenhangende ondersteuning levert aan een cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De individuele begeleidingsovereenkomst, beschikking/toewijzing, het begeleidingsplan en toepasselijke gemeentelijke of Wlz-PGB-voorwaarden gaan voor wanneer zij op een specifiek punt afwijken.

NISHTA B.V. biedt ambulante begeleiding en geen verblijf, geneeskundige behandeling of spoedeisende hulp. De begeleiding is gericht op structuur, zelfredzaamheid, participatie, stabiliteit, praktische vaardigheden en het versterken van eigen regie, passend bij de opdracht en de behoefte van de cliënt.

**NISHTA past bij Wmo-ondersteuning de kwaliteitsnorm toe dat ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, aansluit op de reële behoefte en andere hulp, professioneel wordt uitgevoerd en de rechten van de cliënt respecteert.**

## 2. Totstandkoming en informatie

De begeleiding start nadat voldoende duidelijkheid bestaat over de opdracht, financiering, doelen, verantwoordelijkheden en praktische afspraken. NISHTA verstrekt of maakt vóór of bij aanvang de relevante overeenkomst, deze voorwaarden, privacy-informatie en klachteninformatie beschikbaar.

De cliënt verstrekt naar beste weten informatie die redelijkerwijs nodig is om de begeleiding veilig en verantwoord uit te voeren. NISHTA vraagt niet méér persoonsgegevens dan noodzakelijk.

## 3. Begeleidingsplan, evaluatie en rapportage

Waar passend worden doelen, afspraken en evaluatiemomenten vastgelegd in een begeleidingsplan. NISHTA rapporteert feitelijk, relevant en respectvol. Feiten, waarnemingen en uitspraken van de cliënt worden zoveel mogelijk van elkaar onderscheiden. De cliënt wordt betrokken bij evaluaties en wijzigingen in doelen.

Wanneer andere professionals of organisaties betrokken zijn, stemt NISHTA af voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is en past binnen de opdracht en privacyregels.

## 4. Afspraken, bereikbaarheid en afzegging

Afspraken worden in onderling overleg gepland. De cliënt meldt verhindering zo spoedig mogelijk. Of een niet of te laat afgezegde afspraak kan worden gedeclareerd, hangt af van de financieringsvorm, beschikking, overeenkomst en de regels van de opdrachtgever; NISHTA brengt geen kosten in rekening zonder geldige grondslag.

NISHTA is geen 24-uurs crisisdienst. Bij acuut gevaar of een medische noodsituatie moet passende spoedhulp worden ingeschakeld, bijvoorbeeld 112 of de daarvoor aangewezen crisisdienst.

## 5. Respect, veiligheid en professionele grenzen

Cliënt en begeleider behandelen elkaar respectvol. Bedreiging, geweld, ernstige intimidatie, seksuele grensoverschrijding, discriminatie of ander gedrag waardoor begeleiding niet veilig kan worden uitgevoerd, kan leiden tot aanpassing, opschorting of beëindiging van een contactmoment en tot verdere veiligheidsmaatregelen.

De professionele relatie blijft zakelijk en zorgvuldig. Begeleiders gaan geen afhankelijkheidsbevorderende financiële of persoonlijke relaties met cliënten aan. Geld lenen aan of van cliënten en ongepaste giften of voordelen worden vermeden en volgens het interne beleid behandeld.

## 6. Vervoer en begeleiding buitenshuis

Wanneer begeleiding buitenshuis onderdeel is van de ondersteuning, worden doel, noodzaak en praktische afspraken afgestemd. Vervoer door NISHTA is geen zelfstandig taxiproduct. Verkeersveiligheid en verzekeringsvoorwaarden worden in acht genomen.

## **7. Privacy, dossier en informatie delen**

NISHTA verwerkt persoonsgegevens volgens de AVG en toepasselijke sectorspecifieke regels. De cliënt heeft de privacyrechten die de wet biedt, waaronder - afhankelijk van de situatie - recht op informatie, inzage, correctie en andere rechten. Verzoeken worden beoordeeld volgens de toepasselijke wettelijke voorwaarden.

Informatie wordt alleen gedeeld wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat, bijvoorbeeld noodzakelijke uitvoering van de opdracht, een wettelijke verplichting, een vitaal belang of geldige toestemming waar toestemming de juiste grondslag is. Toestemming kan niet worden gebruikt als vervanging voor een andere noodzakelijke wettelijke grondslag.

Dossiers worden passend beveiligd en niet langer bewaard dan noodzakelijk of wettelijk vereist. Een datalek wordt intern direct beoordeeld en, wanneer de AVG dat vereist, gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen.

## **8. Huiselijk geweld, kindermishandeling en veiligheid**

NISHTA werkt met de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Bij signalen worden de vijf stappen en het toepasselijke afwegingskader gevolgd en worden de doorlopen stappen vastgelegd. Bij acute of structurele onveiligheid wordt gehandeld volgens de professionele norm en kan Veilig Thuis worden betrokken.

Wanneer een cliënt voor minderjarige kinderen zorgt, wordt waar de meldcode dit vereist de kindcheck toegepast.

## **9. Incidenten, calamiteiten en geweld**

Incidenten worden geregistreerd, beoordeeld en gebruikt om herhaling te voorkomen. Meldplichtige calamiteiten en geweldsincidenten worden gemeld bij de bevoegde toezichthouder volgens de wettelijke route die bij de betreffende ondersteuning hoort. Voor Wmo-ondersteuning is dit de door de gemeente aangewezen Wmo-toezichthouder; voor zorg waarop de Wkkgz van toepassing is gelden de daarvoor geldende IGJ-verplichtingen.

## **10. Klachten**

Een cliënt kan onvrede of een klacht rechtstreeks bij NISHTA B.V. melden. NISHTA probeert klachten zorgvuldig, laagdrempelig en zonder benadeling van de cliënt te behandelen. De actuele klachtenprocedure en contactmogelijkheid worden via NISHTA beschikbaar gesteld.

Voor dienstverlening waarop de Wkkgz van toepassing is, zorgt NISHTA vóór aanvang van die zorg aantoonbaar voor de wettelijk vereiste klachtenfunctionaris en aansluiting bij een erkende geschilleninstantie. Deze Wkkgz-route wordt niet ten onrechte als algemene Wmo-route gepresenteerd.

## **11. Wmo en Wlz-PGB**

Bij Wmo-begeleiding volgt NISHTA de Wmo 2015, de beschikking/opdracht, gemeentelijke verordening en contract- of PGB-voorwaarden die op de cliënt en opdracht van toepassing zijn.

Rechtstreekse Wlz-PGB-zorg wordt door NISHTA uitsluitend gestart nadat de toepasselijke toelatings-, Wtza-, Wkkgz-, verzekerings-, klachten-, geschillen- en administratieve voorwaarden aantoonbaar zijn gecontroleerd en geactiveerd. Tot dat moment mag een verwijzing naar Wlz-PGB niet worden opgevat als bevestiging dat NISHTA reeds alle vormen van Wlz-zorg levert.

## **12. Verantwoordelijkheden van de cliënt**

- de voor de begeleiding noodzakelijke informatie zo volledig mogelijk verstrekken;
- gemaakte afspraken en veiligheidsafspraken naleven;
- respectvol omgaan met medewerkers en anderen;
- wijzigingen in beschikking, vertegenwoordiging, contactgegevens of relevante omstandigheden tijdig melden;
- medewerking verlenen aan evaluatie voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor goede begeleiding.

### **13. Opschorting en beëindiging**

De begeleiding kan eindigen door het bereiken van doelen, einde of wijziging van financiering/toewijzing, wederzijdse afspraak, opzegging volgens de overeenkomst, of wanneer verantwoorde begeleiding redelijkerwijs niet langer mogelijk is. NISHTA beëindigt niet lichtvaardig en houdt rekening met continuïteit, veiligheid, zorgvuldige overdracht en toepasselijke contractuele of wettelijke eisen.

Bij ernstige of acute onveiligheid kan een contactmoment direct worden beëindigd of aangepast. Waar nodig wordt passende hulp of overdracht georganiseerd binnen de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van NISHTA.

### **14. Aansprakelijkheid en overmacht**

NISHTA is aansprakelijk voor schade voor zover die aansprakelijkheid uit de wet of overeenkomst volgt. Deze voorwaarden sluiten aansprakelijkheid niet uit voor zover uitsluiting wettelijk niet is toegestaan. De cliënt blijft verantwoordelijk voor eigen bezittingen en keuzes, behoudens situaties waarin de wet anders bepaalt.

Bij omstandigheden buiten de redelijke invloed van NISHTA wordt gezocht naar een veilige en passende oplossing. NISHTA communiceert zo spoedig mogelijk over gevolgen voor afspraken of continuïteit.

### **15. Wijzigingen en geldende versie**

NISHTA kan deze voorwaarden wijzigen wanneer wetgeving, financieringsvoorwaarden of de dienstverlening daarom vragen. Voor lopende overeenkomsten worden wezenlijke wijzigingen tijdig kenbaar gemaakt. De actuele versie wordt op de website gepubliceerd en op verzoek verstrekt.

### **16. Contact en publicatie**

Organisatie: NISHTA B.V. | KvK 42020934 | Regio Roermond/Limburg | E-mail: [info@nishtabv.nl](mailto:info@nishtabv.nl). De actuele privacyverklaring, klachteninformatie en kwaliteitsinformatie behoren samen met deze voorwaarden tot de publieke informatievoorziening van NISHTA.