

ZORGSTAL YudaBo

Algemene voorwaarden 2019

Inhoudsopgave

- Artikel 1: Definities
- Artikel 2: Toepassing
- Artikel 3: Afwijken van de algemene voorwaarden
- Artikel 4: Informatie
- Artikel 5: Totstandkoming overeenkomst
- Artikel 6: Uitvoering overeenkomst
- Artikel 7: Verplichtingen Cliënt
- Artikel 8: Kwaliteit en veiligheid
- Artikel 9: Privacy
- Artikel 10: Aansprakelijkheid
- Artikel 11: Betaling
- Artikel 12: Beëindiging van de overeenkomst
- Artikel 13: Opzegging door Cliënt
- Artikel 14: Opzegging door Pedagoog
- Artikel 15: Klachtenregeling
- Artikel 16: Geschillen en toepasselijk recht
- Artikel 17: Slotbepaling
- Artikel 1: Definities

Artikel 1: Definities

1. *Cliënt*: de natuurlijk persoon die zorg afneemt van / bij Zorgstal YudaBo
2. *NVO*: de Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen, gevestigd aan de Catharijnesingel 47, 3511 GC Utrecht (www.nvo.nl)
3. *NVO-beroepscode*: de beroepscode van de NVO die als leidraad voor het beroepsmatig handelen van academisch geschoolde pedagogen en onderwijskundigen geldt. De code bevat de kwalitatieve morele en ethische regels die bij de beroepsuitoefening van belang zijn. Voor een groot deel zijn deze ook in wetgeving vastgelegd. De code bevat zowel concrete regels als algemene uitgangspunten, waarin de geest van “de goede beroepsuitoefening” is samengevat. Zie voor de beroepscode www.nvo.nl.
4. *Pedagogische diensten*: diensten die een (ortho)pedagoog verricht en die anders van aard zijn dan individuele Pedagogische handelingen, bijvoorbeeld onderzoek of advies op het niveau van instellingen, gemeentes, regionale samenwerkingsverbanden, et cetera.
5. *Pedagogische handelingen*: alle verrichtingen van de Pedagoog (de “opdrachtnemer”) gericht op het onderzoeken van de (complexe) Pedagogische context van de Cliënt (de “opdrachtgever”) en het versterken daarvan. De handelingen zijn gericht op het bevorderen van een gezonde en optimale ontwikkelings- en opvoedingssituatie van kinderen, jongeren en volwassenen in een afhankelijkheidsrelatie. De handelingen kunnen preventief,

diagnostisch of curatief van aard zijn en in bepaalde situaties ook gericht zijn op bevordering en/of in stand houding van de kwaliteit van leven

6. *Pedagoog*: een orthopedagoog of pedagoog. Een orthopedagoog is een persoon die:

- a) Aan een Nederlandstalige universiteit het doctoraalexamen pedagogische wetenschappen (met afstudeerrichting orthopedagogiek) met goed gevolg heeft afgelegd, of het universitaire masterdiploma in de pedagogische wetenschappen (met afstudeerrichting orthopedagogiek) heeft behaald; of
- b) een geaccrediteerde postmasteropleiding of een individueel opleidingstraject tot postmaster met goed gevolg heeft afgelegd.

Een pedagoog is een persoon die aan een Nederlandstalige universiteit het doctoraalexamen pedagogische wetenschappen met goed gevolg heeft afgelegd. Het universitaire masterdiploma in de pedagogische wetenschappen heeft behaald, dan wel een daaraan naar het oordeel van het bestuur van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd gelijkwaardig examen aan een buitenlandse universiteit met goed gevolg heeft afgelegd

7. *Vertegenwoordiger*: de wettelijke vertegenwoordiger van de Cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de Cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Artikel 2: Toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt en Zorgstal YudaBo gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot Pedagogische handelingen.

Artikel 3: Afwijken van de algemene voorwaarden

Zorgstal YudaBo kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met de Cliënt en de afwijking niet in het nadeel is van de Cliënt.

Artikel 4: Informatie

1. Steeds als Zorgstal YudaBo de Cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de Cliënt geschikt niveau en controleert hij of de Cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Zorgstal YudaBo de informatie elektronisch verschaft, controleert hij of de Cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Als het belang van de Cliënt dit vereist, dient Zorgstal YudaBo de betreffende informatie te verstrekken aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.
4. Zorgstal YudaBo zorgt ervoor dat de Cliënt of diens Vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 5: Totstandkoming overeenkomst

1. Zorgstal YudaBo doet op basis van een intake een aanbod aan de Cliënt waarin de te leveren hulpverlening en/of alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de Cliënt het aanbod van Zorgstal YudaBo aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Zorgstal YudaBo en de Cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - a. indien van toepassing, een verwijzing naar het besluit van een indicatie-stellend orgaan;
 - b. als sprake is van een behandelplan, een bepaling dat het op te stellen behandelplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - c. een beschrijving van de diensten waar de Cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de Cliënt komen;
 - d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende diensten die voor rekening van de Cliënt komen en een specificatie van de kosten;
 - e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de Cliënt voor verplichte meting van inhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
 - f. een kopie van deze algemene voorwaarden.

Artikel 6: Uitvoering overeenkomst

1. Zorgstal YudaBo voert de hulpverlening uit volgens de afspraken in de overeenkomst. Als sprake is van een behandelplan voert Zorgstal YudaBo de hulpverlening uit volgens het met de Cliënt samen op te stellen behandelplan.
2. Als Zorgstal YudaBo de afgesproken hulpverlening niet conform de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kan verlenen, stelt Zorgstal YudaBo de Cliënt daarvan meteen in kennis. Als de Cliënt de afgesproken hulpverlening niet conform de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kan ontvangen, stelt de Cliënt Zorgstal YudaBo daarvan meteen in kennis.
3. Zorgstal YudaBo evalueert de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan elke 6 weken en na afloop van de geleverde diensten en/of het behandelplan. De Cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen leggen Zorgstal YudaBo en Cliënt schriftelijk vast.
4. Indien tussentijds afwijken van de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan noodzakelijk is, is toestemming van de Cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen.
5. Als Zorgstal YudaBo de afgesproken hulp niet verleent, biedt Zorgstal YudaBo de Cliënt (zonder dat de Cliënt hem in gebreke hoeft te stellen) een redelijke genoegdoening aan.

7. Als de Cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen hulp of diensten wenst te ontvangen, meldt de Cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Zorgstal YudaBo. Doet Cliënt dit niet, dan kan Zorgstal YudaBo kosten, te weten 55 euro, in rekening brengen aan de Cliënt, tenzij de Cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor hulpverlening.

Artikel 7: Verplichtingen Cliënt

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Zorgstal YudaBo met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De Cliënt geeft Zorgstal YudaBo, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, dieren andere personen werkzaam bij of in opdracht van Zorgstal YudaBo.
4. Zodra de Cliënt hulp ontvangt van een andere pedagoog, informeert hij Zorgstal YudaBo daarover.

Artikel 8: Kwaliteit en veiligheid

1. Zorgstal YudaBo zorgt ervoor dat ten aanzien van de hulp die zij verleent aan de Cliënt zij:
 - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam is;
 - b. handelt overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de NVO-Beroepscode. Afwijking van de professionele standaard moet de Zorgstal YudaBo motiveren aan de Cliënt uitleggen. Zorgstal YudaBo maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Cliënt de overeenkomst of, indien aanwezig, in het behandelplan.
2. Zorgstal YudaBo zorgt voor continuïteit van de hulpverlening.
3. Zorgstal YudaBo maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

Artikel 9: Privacy

Zorgstal YudaBo neemt bij het bewerken van (persoons)gegevens van en over Cliënt in ieder geval in acht:

- a. de Wet Bescherming Persoonsgegevens, conform de AVG mei 2018. Zie hiervoor privacyreglement Zorgstal YudaBo.
- b. Voor zover de gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, hetgeen daar bepaald.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. De Cliënt moet Zorgstal YudaBo in de gelegenheid stellen een door Zorgstal YudaBo tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn en voor rekening van Zorgstal YudaBo te herstellen.
2. De aansprakelijkheid van Zorgstal YudaBo is beperkt tot het bedrag dat in dat geval door een door Zorgstal YudaBo gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste driemaal het maandelijks te factureren bedrag. Deze bepaling is ook van toepassing op de door Zorgstal YudaBo ingeschakelde derden.
3. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in dit artikel gelden niet als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Zorgstal YudaBo.
4. De aansprakelijkheid zoals omschreven in dit artikel geldt niet als de schade is te wijten door per ongeluk toedoen door een van de dieren van Zorgstal YudaBo. Met het akkoord gaan van de algemene voorwaarden stemt de Cliënt in met het risico dat hulpverlening met dieren altijd een bepaalde onvoorspelbaarheid met zich mee brengt.
5. De beperking van de aansprakelijkheid van Zorgstal YudaBo zoals bepaald in dit artikel geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

Artikel 11: Betaling

1. De Cliënt is Zorgstal YudaBo de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen hulpverlening en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de Wmo 2015, de Jeugdwet of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van hulpverlening en diensten stuurt Zorgstal YudaBo een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Cliënt.
3. Zorgstal YudaBo stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Cliënt de gelegenheid binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Zorgstal YudaBo gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 12: Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

1. door overlijden van de Cliënt;
2. bij wederzijds goedvinden;

3. na eenzijdige mondelinge of schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Cliënt of Zorgstal YudaBo, met inachtneming van het bepaalde in artikel 13 en 14;
4. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
5. ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 13: Opzegging door Cliënt

De Cliënt kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen, met in achtneming van een opzegtermijn van tenminste twee weken.

Artikel 14: Opzegging door Zorgstal YudaBo

Zorgstal YudaBo kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. Zorgstal YudaBo heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Cliënt besproken;
2. Zorgstal YudaBo heeft de Cliënt een passend alternatief aangeboden;
3. Zorgstal YudaBo heeft de Cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
4. Zorgstal YudaBo neemt een redelijke opzegtermijn in acht van tenminste twee weken.

Artikel 15: Klachtenregeling

1. Zorgstal YudaBo beschikt over een voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht dienovereenkomstig. Voor zover wet- en regelgeving van toepassing zijn op deze regeling, past Zorgstal YudaBo deze toe. Zie hiervoor het document “Klachtenregelement” van Zorgstal YudaBo.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij Zorgstal YudaBo nadat de Cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, en indien van toepassing in elk geval binnen de wettelijke termijnen gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.
5. De Cliënt kan een klacht indienen bij:
 - a. Het college van toezicht van de NVO wanneer Zorgstal YudaBo naar mening van de Cliënt niet heeft gehandeld conform de NVO-beroepscode;
 - b. Het betreffende regionaal tuchtcollege als de Pedagoog geregistreerd staat als een GZpsycholoog
 - c. Het Tuchtcollege SKJ, als de Pedagoog geregistreerd staat in het Kwaliteitsregister Jeugd

Artikel 16: Geschillen en toepasselijk recht

1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Zorgstal YudaBo is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in artikel 16 lid 2 kunnen Zorgstal YudaBo en de Cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 17: Slotbepaling

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Utrecht.
2. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.