

# ZORGSTAL YudaBo

## Algemene voorwaarden 2020

## **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: Calamiteitenplan bij uitval Linda van Norel
- Artikel 14: Klachtenregeling
- Artikel 15: Geschillen en toepasselijk recht

### **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](http://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](http://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 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 behandelovereenkomst tussen cliënt en Zorgstal YudaBo met betrekking tot de (ortho)pedagogische handelingen.

## **Artikel 3: Afwijken van de algemene voorwaarden**

Zowel Zorgstal YudaBo als de cliënt kunnen niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat in uitdrukkelijk wederzijds goedkeuren plaatsvindt.

## **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 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 deze overeenkomst ofwel algemene voorwaarden.
3. Met deze overeenkomst stemt cliënt in met;
  - a. opmaken van het zorgplan met een beschrijving van de startsituatie waarin de cliënt zich bevindt (persoon, gezin, school, vrije tijd) met daarbij de hulpvraag en een beschrijving van de doelen waaraan gewerkt gaat worden bij Zorgstal YudaBo
  - b. indien van toepassing (bij zorg buiten ZIN), een specificatie van kosten
  - c. een toestemmingsverklaring voor gebruik van foto's van cliënt op website en/of sociale media

- d. toestemmingsverklaringen voor overleg met verwijzer (bijv. De Toegang, POH) en derden
- e. een toestemmingsverklaring 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. deze algemene voorwaarden (inclusief beleid rondom te laat afgemeld en no show).
- g. de klachtenprocedure
- h. het privacyreglement
- i. het calamiteitenplan bij plotseling uitval van Linda van Norel ofwel Zorgstal YudaBo
- j. bereikbaarheid Zorgstal YudaBo

### **Artikel 6: Uitvoering overeenkomst**

1. Zorgstal YudaBo voert de hulpverlening uit volgens de afspraken in de overeenkomst.
2. De afspraken zullen zoveel mogelijk op een vast tijdstip / moment gepland worden. Als Zorgstal YudaBo tijdig weet verhinderd te zullen zijn, kan zij de afspraak in overleg met de cliënt annuleren of verzetten. In geval van ziekte (zoals griep of iets dergelijks) van Zorgstal YudaBo zal dit zo snel als mogelijk is aangeven. Indien mogelijk kan gezocht worden naar een 'inhaalmoment'.
3. Zorgstal YudaBo evalueert het zorgplan elke 6 weken en na afloop van de geleverde diensten. De cliënt kan verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen of wijzigingen leggen Zorgstal YudaBo en cliënt schriftelijk vast.
4. Beleid te laat afmelden:
  - Bij afmelding van een afspraak door cliënt, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Zorgstal YudaBo. Doet cliënt dit niet, dan zal Zorgstal YudaBo kosten, te weten 55 euro, in rekening brengen aan de cliënt zelf.
5. Bij een no-show door de cliënt wordt ook 55 euro in rekening gebracht aan de cliënt.
6. Bereikbaarheid Zorgstal YudaBo;
  - Zorgstal YudaBo is elke werkdag tussen 8.30 en 18 uur bereikbaar via telefoon, WhatsApp en mail.
  - buiten de bereikbaarheid van Zorgstal YudaBo kunnen ouders/ jeugdigen in geval van een crisissituatie terecht bij de bereikbaarheidsdienst van hun eigen huisarts

### **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.
5. De cliënt komt de gemaakte afspraken na.

### **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.
2. Zorgstal YudaBo heeft een kwaliteitsstatuut dat ten alle tijden op te vragen is door cliënt
3. Zorgstal YudaBo zorgt voor continuïteit van de hulpverlening.
4. Zorgstal YudaBo maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
5. Zorgstal YudaBo maakt gebruik van de Meldcode voor Huislijk geweld en Kindermishandeling en het afwegingskader volgens protocol indien nodig
6. Zorgstal YudaBo maakt gebruik van de Drentse Verwijs Index indien nodig. De DVI is een digitaal hulpmiddel voor professionals om hun betrokkenheid bij een jeugdige kenbaar te maken. Zorgstal YudaBo zal ten alle tijden eerst zelf afstemming zoeken met de betrokken partijen met toestemming van ouders.

### **Artikel 9: Privacy**

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

- de Wet Bescherming Persoonsgegevens, conform de AVG mei 2018. Zie hiervoor privacyreglement Zorgstal YudaBo.

### **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 en/of diens wettelijk vertegenwoordiger 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. Voor cliënten onder de 18 jaar geldt dat vergoeding plaatsvindt vanuit Zorg in Natura, ofwel de kosten worden door de gemeente betaald.
2. Voor cliënten van 18 jaar en ouder kan in overleg met de gemeente een PGB aangevraagd worden, daar Zorgstal YudaBo op dit moment (d.d. januari 2020) niet gecontracteerd is voor WMO zorg.
3. Voor cliënten die vanuit WLZ zorg aanvragen, wordt in overleg met de SVB de zorg vanuit WLZ -PGB vergoed.
4. Cliënten (te denken valt aan volwassenen) die zorg van Zorgstal YudaBo wensen en geen vergoeding krijgen vanuit gemeente of WLZ, zijn vrij om de zorg zelf te betalen. Vooraf worden hierover duidelijke afspraken gemaakt over het tarief (85 euro per sessie/ uur) en de wijze van betaling.

Ad 4.1 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.

Ad 4.2 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 wederzijds overleg, in wederzijds goedkeuren.
2. door overlijden van de cliënt;
3. door opzeggen van de cliënt;

Wanneer hulpverlening vrijwillig is, kan cliënt (mits meerderjarig) of diens wettelijk vertegenwoordiger de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met in achtneming van een opzegtermijn van tenminste twee weken. Verwijzer wordt dan geïnformeerd over

de beëindiging door cliënt (met akkoord gaan van deze voorwaarden geeft cliënt hiervoor dus toestemming)

4. door opzeggen door Zorgstal YudaBo;

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

- a. Zorgstal YudaBo heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken (bijvoorbeeld externe motivatie, niet contactrouw zijn, hulp is niet toereikend);
- b. Zorgstal YudaBo heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden en zorgt in overleg met de cliënt zo goed mogelijk voor een 'warme overdracht'
- c. Zorgstal YudaBo heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
- d. Zorgstal YudaBo neemt een redelijke opzegtermijn in acht van tenminste twee weken.

5. door overlijden of vastgesteld langdurig uitval van de enige zorgverlener van Zorgstal YudaBo, te weten, Linda van Norel (zie dan het calamiteitenplan)

**Artikel 13: Calamiteitenplan voortzetting zorg**

Bij plotseling uitval van Linda van Norel zal zij ten alle tijden zo snel als mogelijk is zelf de cliënt informeren indien mogelijk. Linda van Norel zal dan in overleg met cliënt en verwijzer (De Toegang of huisarts) zoeken naar een passend alternatief waarbij continuïteit zo goed mogelijk gewaarborgd kan worden. De eerste optie zal dan zijn een passend vervolg te zoeken binnen Samen Sterk Zorg, waarbij Zorgstal YudaBo / Linda van Norel ook is aangesloten.

In het geval van overlijden van Linda van Norel zal Linda's partner M.C. Guchelaar zo snel als mogelijk is een collega zzp-er in de zorg, die tevens aangesloten is bij Samen Sterk Zorg contacten. Zij zullen in overleg met de cliënt trachten een passend alternatief te vinden voor het zorgtraject van de cliënt.

**Artikel 14: Klachtenregeling (zie document 'klachtenregeling')**

Als orthopedagoog is Linda van Norel lid van de NVO, de Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen en Onderwijskundigen. Zij heeft zich te houden aan de beroepscode van de NVO.

Bij klachten bespreekt de cliënt dit eerst met zorgverlener Linda van Norel. De meeste klachten kunnen op deze wijze worden opgelost. Mocht dat niet tot een bevredigende oplossing leiden dan cliënt zich wenden tot

- 1) een klachtencommissie waarbij Linda van Norel is aangesloten (via NVO).
- 2) een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie voor psychische en pedagogische zorg, de P3NL ([www.p3nl.nl](http://www.p3nl.nl))
- 3) de Inspectie voor de gezondheidszorg: [igz.nl](http://igz.nl)

### **Artikel 15: 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 16: Privacyreglement**

Zorgstal YudaBo heeft een privacyreglement aan deze overeenkomst als bijlage toegevoegd, welke ook op de website is terug te vinden. Met het tekenen van deze overeenkomst geeft cliënt aan met het privacyreglement akkoord te gaan.



Ondergetekende verklaart hierbij het volgende;

- 1) De Algemene Voorwaarden van Zorgstal YudaBo gelezen te hebben en hiermee akkoord te gaan inclusief het beleid rondom te laat afmelden en noshow (waarvoor 55 euro per keer in rekening worden gebracht)
- 2) Het Privacyreglement van Zorgstal YudaBo gelezen te hebben en hiermee akkoord te gaan,
- 3) De Klachtenregeling van Zorgstal YudaBo gelezen te hebben en hiermee akkoord te gaan,
- 4) Wel / niet akkoord te gaan met plaatsing van foto's van zichzelf / zijn of haar kind op de website/google/ facebook/linkedin van Zorgstal YudaBo te plaatsen, geheel in beeld / zonder gezicht in beeld.

Naam:

Datum:

Handtekening: