

Algemene voorwaarden

1. ALGEMEEN

1.1. Definities

Zorgaanbieder:

Stichting Hart voor IQ biedt ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders, stiefouders en anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden. Dat doet zij door middel van in het inzetten van het vakmanschap van de orthopedagogiek, de ontwikkelingspsychologie en kennis van het gezinssysteem.

Cliënt:

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Haviq.

Vertegenwoordiger:

De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

Belangenbehartiger:

De door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis cliënt bijstaat bij het behartigen van diens belangen.

Indicatiebesluit:

Het besluit van een orgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur de zorgaanvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de Zorgverzekeringswet.

Zorgverlening:

Het verrichten van handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.

Dienstverlening:

Het verrichten van andere handelingen dan zorgverlening die al dan niet rechtstreeks betrekking heeft op de cliënt.

Plan van aanpak:

Schriftelijk zorgarrangement waarin de overeengekomen zorg en diensten zijn opgenomen als ook de uitwerking daarvan.

Ondersteuningsprofiel:

Adviesdocument voor het gezin en de school ten behoeve van de begeleiding nadat het Haviq-zorgarrangement is afgelopen voor een duurzaam resultaat.

Zorgovereenkomst:

De individuele schriftelijke overeenkomst tussen Haviq en cliënt waarmee Haviq zich tegenover cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

Opdrachtgever:

Bedrijf, instelling of overheidsorgaan die in het kader van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de verzekeringswet, een overeenkomst met Haviq aangaat.

Zorgvrager:

Degene die wettelijk gerechtigd is zorg aan te vragen of in te kopen voor cliënt.

Samenwerkingsovereenkomst:

Een overeenkomst tussen Haviq en opdrachtgever in het kader van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de Verzekeringwet.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten en samenwerkingsovereenkomsten tussen respectievelijk Haviq en cliënten of Haviq en opdrachtgevers.
- 2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval dat de bijzondere voorwaarden afwijken van deze algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3. Afwijkingen van algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

3. BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN

- 3.1. Client of opdrachtgever ontvangt de algemene voorwaarden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- 3.2. Op verzoek van cliënt of opdrachtgever licht Haviq de algemene voorwaarden mondeling toe.

4. COMMUNICATIE

- 4.1. Steeds wanneer Haviq de cliënt, diens vertegenwoordiger of de opdrachtgever informatie verschaft, doet zij dat op een voor betreffende persoon of organisatie geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de informatie is begrepen.
- 4.2. Wanneer Haviq informatie via de digitale weg verschaft vergewist zij zich ervan dat deze informatie is ontvangen.
- 4.3. Haviq draagt er zorg voor dat cliënt, diens vertegenwoordiger of de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over de voor hen relevante aangelegenheden over de uitvoering van de overeenkomst.

- 4.4. Haviq draagt er zorg voor dat zij die informatie beschikbaar heeft die het voor cliënt, diens vertegenwoordiger of opdrachtgever mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, om een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- 4.5. Haviq draagt er zorg voor dat onder 4.4 genoemde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of ander schriftelijk materiaal.

5. DE ZORGOVEREENKOMST

- 5.1. Het recht van zorg wordt van kracht na het aangaan van de zorgovereenkomst voor zorg- en dienstverlening tussen Haviq en zorgvrager.
- 5.2. De zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Haviq en de zorgvrager.
- 5.3. Plan van aanpak
Het plan van aanpak komt tot stand in overleg en met instemming van de zorgvrager. In het plan van aanpak worden bij de start van de zorg- en dienstverlening vastgesteld wat de zorg- en dienstverlening inhoudt en hoe die in praktijk zal worden gebracht.
 - 5.3.1. Voorbereidend op het plan van aanpak doet Haviq voorbereidende werkzaamheden, bestaande uit een intakegesprek, indien nodig een schoolobservatie, inlezen in eerder opgestelde (onderzoeks-)verslagen.
 - 5.3.2. Het plan van aanpak wordt zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 6 weken na aanvang van de zorgverlening opgeleverd.
 - 5.3.3. Door instemming met het plan van aanpak geeft aanvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het plan van aanpak.
 - 5.3.4. Ingrijpende medische handelingen maken zijn geen onderdeel van het zorgarrangement, met uitzondering van, behalve wanneer spoedeisend handelen vereist is. Onder spoedeisend handelen wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van een handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. De zorgvrager wordt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling en de situatie van cliënt.
 - 5.3.5. Het plan van aanpak wordt periodiek geëvalueerd met aanvrager, minimaal een keer per drie maanden. In onderling overleg wordt indien nodig het plan van aanpak bijgesteld.

6. SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

- 6.1. Met opdrachtgevers gaat Haviq een samenwerkingsovereenkomst aan ten behoeve van zorg- en dienstverlening zoals die al dan niet door Haviq is aangeboden of is gevraagd door opdrachtgever.
- 6.2. De Samenwerkingsovereenkomst omvat de voorwaarden voor samenwerking, de afgesproken tarieven en de omschrijving van de zorg- en dienstverlening.

7. ZORG- EN DIENSTVERLENING

- 7.1. Haviq biedt zorg en diensten overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

- 7.2. Haviq levert maximale inspanning voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening.
- 7.3. Haviq beschikt over een kwaliteitskeurmerk HKZ en dat betekent dat de organisatie voldoet aan de gestelde eisen voor een gedegen kwaliteitssysteem.
- 7.4. Haviq draagt er zorg voor dat de medewerkers beschikken over de vereiste opleidingen en registraties en dat zij voldoende bijscholing volgen.
- 7.5. De medewerkers van Haviq zijn indien van toepassing aangesloten bij de betreffende beroepsvereniging.

8. VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGVRAGER

- 8.1. Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- 8.2. Zorgvrager draagt er zorg voor alle gegevens en documenten die Haviq redelijkerwijs nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 8.3. Zorgvrager draagt er zorg voor dat Haviq meteen wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 8.4. Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie.

9. DOSSIERVORMING, GEHEIMHOUDING EN PERSOONSGEGEVENS

- 9.1. Haviq houdt een cliëntdossier bij, waarin gegevens die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverlening zoals overeengekomen in de zorgovereenkomst worden bewaard. Het plan van aanpak en ondersteuningsprofiel maken deel uit van het cliëntdossier.
- 9.2. Voor bijhouden en bewaren van het cliëntdossier houdt Haviq zich aan de wet- en regelgeving:
 - 9.2.1. Haviq verplicht zich de aan haar toevertrouwde informatie strikt vertrouwelijk te behandelen en de informatie niet aan derden te verstrekken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt, hiermee doelend op de eigenaar van de informatie.
 - 9.2.2. Alle betrokken partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt niet als vertrouwelijk wanneer de eigenaar van de informatie daar toestemming voor geeft of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
 - 9.2.3. De aanvrager en opdrachtgever vrijwaren Haviq van aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom of privacy op door de aanvrager of opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
 - 9.2.4. Tenzij Haviq en de aanvrager of opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft Haviq volledig en exclusief rechthebbende ten

aanzien van eigendomsrechten die rusten op materialen, plannen en projecten die Haviq aan aanvrager en opdrachtgever ter beschikking stelt.

9.3. Haviq verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Zie bijlage 1.

10. KLACHTEN

10.1. De klachtenregeling is opgenomen in bijlage 2.

11. AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN

11.1. Zorgvrager is gehouden Haviq in de gelegenheid te stellen tekortschieten in het nakomen van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Haviq te herstellen.

11.2. De aansprakelijkheid van Haviq is beperkt tot het bedrag dat ter zake door haar gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover de aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt.

11.3. Wanneer de verzekering in een specifiek geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, dan is de aansprakelijkheid van Haviq bij zowel zorgovereenkomsten als samenwerkingsovereenkomsten:

- die ten tijde van de schadeveroorzakende gebeurtenis maximaal 3 maanden heeft geduurd, beperkt tot het maximale bedrag dat met betreffende overeenkomst gemoeid is;
- die ten tijde van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan 3 maanden heeft geduurd, beperkt tot het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is over een periode van maximaal 3 maanden voorafgaand aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

11.4. Het bepaalde in de artikelen 11.1 tot en met 11.3 is ook van toepassing op door Haviq ingeschakelde derden.

11.5. De beperking van aansprakelijkheid van Haviq zoals bepaald in 11.3 geldt niet wanneer de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de zijde van Haviq.

11.6. Haviq heeft een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid afgesloten.

12. FACTURATIE EN BETALING

12.1. Maandelijks, uiterlijk 5 werkdagen na het verstrijken van de maand verstuurt Haviq een factuur voor de door haar geleverde zorg- en dienstverlening.

12.2. De facturen van Haviq zijn onderbouwd en gespecificeerd.

12.3. Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de factuur voldoet de cliënt of opdrachtgever de betaling.

12.4. Na het verstrijken van de betalingstermijn ontvangt cliënt of opdrachtgever een herinnering om de factuur alsnog te betalen. Als dan nog niet is betaald brengt Haviq de wettelijke rente in rekening, alsook de buitengerechtelijke incassokosten vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De incassokosten worden berekend conform het Besluit Vergoeding van Buitengerechtelijke incassokosten.

13. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 13.1. Met betrekking tot de door of namens Haviq uitgebrachte adviezen en publicaties over de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Haviq.
- 13.2. Degenen die door of namens Haviq uitgebrachte adviezen ontvangen zullen deze niet aan derden ter inzage geven anders dan met toestemming van Haviq, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of ten behoeve van gebruik in een klachten-, tuchtrechtelijke of juridische procedure waarin ook Haviq of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.

14. NAKOMING TEGENOVER EEN WILSBEKWAME CLIENT

- 14.1. Als de wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Haviq toestemming nodig van de minderjarige en diens wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst. Haviq komt de verplichtingen uit de zorgovereenkomst zowel tegenover de cliënt als diens wettelijk vertegenwoordiger na.
- 14.2. Is de wilsbekwame cliënt ouder dan 16 jaar dan komt Haviq de verplichtingen uit de zorgovereenkomst uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.

15. NAKOMING TEGENOVER EEN WILSONBEKWAME CLIENT

- 15.1. Tegenover een cliënt die jonger is dan 12 jaar komt Haviq de verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 15.2. Tegenover een wilsonbekwame cliënt die ouder is dan 12 en jonger dan 18 jaar komt Haviq de verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

16. TOEPASSELIJK RECHT

- 16.1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn geldt het Nederlands Recht.
- 16.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden in eerste instantie door middel van bemiddeling door middel van gezamenlijke inspanning opgelost. Hiertoe kan een cliëntvertrouwenspersoon door partijen worden ingeschakeld.
- 16.3. Eventueel kan de cliëntvertrouwenspersoon doorverwijzen naar de klachtencommissie van Erisietsmisgegaan. De melding kan worden gemaakt via de website van Erisietsmisgegaan.
- 16.4. Alleen nadat het geschil niet door middel van bemiddeling opgelost is, leggen partijen het geschil voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Haviq gevestigd is.

17. BEEINDIGING OVEREENKOMSTEN

- 17.1. De zorg – en dienstverleningsovereenkomst eindigt:
- op de einddatum zoals vastgelegd in betreffende overeenkomst.
 - wanneer cliënt en zorgaanbieder dat allebei willen.
 - wanneer cliënt naar buiten het werkgebied van Haviq verhuist.
 - bij het overlijden van de cliënt.
 - bij faillissement van Haviq.
- 17.2. De samenwerkingsovereenkomst eindigt:
- op de einddatum zoals vastgelegd in betreffende overeenkomst.
 - wanneer een van de partijen de overeenkomst opzegt.
 - wanneer er sprake is van surseance van betaling of faillissement van een van de partijen.
- 17.3. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan op ieder moment opgezegd worden, met een minimale opzegtermijn van 1 week (5 werkdagen).
- 17.4. Haviq mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 5 werkdagen alleen opzeggen als:
- Haviq de zorg die u nodig heeft niet (meer) kan of mag verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling) met dien verstande dat er indien noodzakelijk een alternatief geboden is;
 - het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
 - de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
 - u de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
 - het zorgkantoor, zorgverzekeraar of gemeente ons niet meer betaalt voor de zorg- en dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen;
 - er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.
- 17.5. De opzegging geschiedt per email of brief.
- 17.6. De opzegtermijnen voor samenwerkingsovereenkomsten worden in de overeenkomst vastgelegd.

18. SLOT

- 18.1. Deze algemene voorwaarden kunnen door Haviq gewijzigd worden, wijzigingen treden maximaal 30 dagen na mededeling aan belanghebbenden in werking.
- 18.2. Wijzigingen gelden ook voor al bestaande overeenkomsten.

Bijlagen (2)

Bijlage 1

Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers

- a. Haviq krijgt ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tot haar beschikking.
- b. De informatie komt mondeling, via e-mail en schriftelijk tot haar.
- c. De informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet ter beschikking van derden gesteld, anders dan met toestemming van de eigenaar van de informatie of op basis van een wettelijke verplichting.
- d. Na beëindiging van de zorg- en dienstverlening wordt betreffende informatie volgens de wettelijke termijnen vernietigd, waarbij wij het cliëntdossier 20 jaar moeten bewaren.
- e. De documenten genoemd onder d. worden digitaal versleuteld of fysiek afgesloten bewaard.
- f. De cliënt is te allen tijde gerechtigd het eigen cliëntdossier in te zien, alsook een kopie van het cliëntdossier op te vragen. Hiervoor kunnen kosten in rekening gebracht worden.
- g. De cliënt is te allen tijde gerechtigd een verzoek tot vernietiging van het cliëntdossier te doen. Het dossier wordt binnen een termijn van maximaal drie maanden na het verzoek vernietigd onder voorbehoud van de wettelijke bewaartermijn.

*Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers Haviq
December 2021, v02*

Bijlage 2

Klachtenregeling

De Jeugdwet stelt een onafhankelijke klachtenfunctionaris (o.a. voor bemiddeling) verplicht. Haviq is aangesloten bij Erisietsmisgegaan waarbij de klachtenprocedure van Erisietsmisgegaan van toepassing is voor cliënten met zorg vanuit de Jeugdwet. Pas wanneer eerst is gepoogd de klacht intern op te lossen mag er een externe melding worden gedaan bij Erisietsmisgegaan.

1. Begrippen:

- Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger, de opdrachtgever.
- Een klacht is een uiting van ongenoegen:
 - over een gedraging, het handelen of nalaten daarvan in het kader van zorg- en dienstverlening ten behoeve van een cliënt van Haviq.
 - over organisatorische aspecten van Haviq.
- Geschil: een klacht die na behandeling volgens deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en deze zich daarin niet berust.

2. Doelstelling van de klachtenregeling

- Een effectieve en laagdrempelige mogelijkheid voor cliënten om onvrede en klachten te kunnen delen, gericht op het oplossen van de klacht.
- Bescherming van de rechtspositie van de cliënt door een procedure voor het indienen van klachten, bemiddeling en behandeling te bieden.
- Het bevorderen van herstel van de relatie tussen Haviq en cliënt op basis van wederzijds vertrouwen.
- De kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Haviq verbeteren.

3. De klacht

3.1. De klager wendt zich bij onvrede in eerste instantie tot de zorgverlener (de medewerker van Haviq) of de zorg(meldings-)coördinator van het jeugdteam om tot een informele oplossing te komen.

3.2 Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per email worden geuit.

3.3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede bespreekbaar te maken.

Indien gewenst worden andere personen bij het gesprek betrokken wanneer dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager er geen bezwaar tegen heeft.

3.4. Wanneer het gesprek niet tot de gewenste oplossing van de onvrede leidt, wordt de klacht voorgelegd de directeur van Haviq.

3.5. Geschil: wanneer er sprake is van een geschil, nadat de stappen onder 3.1 tot en met 3.3 zijn doorlopen, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg.

4. Termijn

4.1. Alleen klachten die uiterlijk 6 weken na gebeurtenis worden gemeld zullen in behandeling worden genomen.

4.2. Klachten worden binnen 2 weken door Haviq in behandeling genomen.