

Algemene Voorwaarden Rosanne Versteegen

R. Versteegen h.o.d.n. Rosanne Versteegen (hierna: RV) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64807096 en is gevestigd aan Bloemgaarde 68 (1902HG) te Castricum.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod**: iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Zorg door RV.
3. **Ambulante begeleiding**: persoonlijke vorm van begeleiding gericht op jongeren en (jong)volwassene met eetstoornissen, psychosomatische stoornissen, autisme spectrum stoornis, angststoornissen, dwangstoornissen en stemmingsstoornissen en systeem therapeutische begeleiding.
4. **Behandelingsovereenkomst**: de Overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling op grond van art. 7:446 e.v. BW op basis waarvan de Zorg aan de Cliënt wordt verleend.
5. **Cliënt**: de natuurlijke persoon die zich tot de RV heeft gewend binnen de doelgroep van kinderen en (jong)volwassene niet zijnde personen die voldoen aan de door RV gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen RV en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
6. **Indicatiebesluit**: het besluit vanuit de betrokken Gemeente of een andere instantie uitgaande van de WMO- of de (verlengde) Jeugdwet op basis waarvan wordt bepaald op welke Zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken. RV voert haar Zorgdiensten uitsluitend uit aan de hand van het Indicatiebesluit.
7. **Klachtenportaal Solopartners**: De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.
8. **Overeenkomst**: elke overeenkomst, niet zijnde een Behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446BW e.v., en andere verplichtingen tussen opdrachtgever en RV, alsmede voorstellen van RV voor diensten die door RV aan opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door RV.
9. **Diensten**: de Dienst op grond van een Overeenkomst die RV aanbiedt, is begeleiding.
10. **Patiëntendossier**: het dossier dat RV op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de Zorg van Cliënt.
11. **PGB**: het persoonsgebonden budget vastgesteld op maat naar behoefte van cliënt en beheerd door de sociale verzekeringsbank, waarmee zorg kan worden ingekocht bij één of meerdere zorgaanbieders ten behoeve van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding en opvang.
12. **Wkkgz**: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.
13. **Zorgdiensten c.q. Zorg**: De diensten die RV aanbiedt bestaan uit: Ambulante begeleiding aan kinderen, jeugdigen, (jong)volwassene en ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers.
14. **RV**: de zorgverlener c.q. dienstverlener die Zorg verleent en/of Diensten levert aan Cliënt

15. **Zorgplan:** het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende (gedrags)problematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd welke Zorg c.q. Diensten RV zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Onder Zorgplan wordt tevens het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan (tevens: perspectiefplan).

16. **Opdrachtgever:** de Cliënt en/of de Consument en/of het Bedrijf dat (niet) handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die RV heeft aangesteld, projecten aan RV heeft verleend voor diensten die door RV worden uitgevoerd, of waaraan RV een voorstel op grond van een overeenkomst heeft gedaan.

17. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.

18. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van RV, elke Overeenkomst tussen RV en Cliënt en/of Opdrachtgever en op elke Zorg en/of Dienst die door RV wordt aangeboden.

2. Voordat een Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever en/of Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal RV aangeven op welke wijze Opdrachtgever en/of Cliënt en/of diens ouder(s)/wettelijke verzorger(s) de algemene voorwaarden kan inzien.

3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Cliënt.

5. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten. Artikel 7:404 BW is slechts uitgesloten ten aanzien van Overeenkomsten niet zijnde een Behandelingsovereenkomst op grond van art. 7:446 e.v. BW.

6. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 - Het Aanbod en recht op informatie

1. Alle door RV gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.

2. RV is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Cliënt en/of Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft RV het recht een Overeenkomst (niet zijnde een Behandelingsovereenkomst) met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor RV gegronde reden te weigeren.

3. Cliënt en/of Opdrachtgever heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen Zorg. De informatie vanuit RV verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.

4. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Behandelingsovereenkomst wordt al dan niet in overleg met Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit en/of intakegesprek bepaald welke zorg het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Zorgplan.

5. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Zorgplan, voorziet Cliënt RV voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:

- a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde problematiek;
- b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
- c. de hulpverleningsgeschiedenis van Cliënt
- d. informatie van derden van Cliënt
- e. het indicatiebesluit

6. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Zorg en/of Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Cliënt en/of Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst.

7. RV licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Zorgplan en de ontwikkelingen omtrent het Zorgplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt. RV licht Cliënt die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingvermogen.

8. Voorts voorziet RV Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over overeenkomstig artikel 7:448 BW op grond van de Behandelingsovereenkomst.

9. Het verstrekken van informatie kan achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel oplevert voor Cliënt, alsmede indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, behoudens voor zover het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien en RV van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.

10. Eventuele termijnen in het aanbod van RV zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de (Behandelingsovereenkomst)

1. Alvorens de Behandelingsovereenkomst tot stand komt, dient het voor de financiering noodzakelijke Indicatiebesluit te zijn afgegeven door de betreffende gemeente of instelling. Zonder Indicatiebesluit is RV niet in staat Zorg te verlenen of Zorgdiensten te verrichten ten behoeve van Cliënt. Cliënt kan geen schadevergoeding ontlenen aan het feit dat er geen Behandelingsovereenkomst tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet op tijd of niet geheel de nodige zorg toekomt, indien RV niet over de noodzakelijke verwijzing, te weten het Indicatiebesluit beschikt.

2. De Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt en/of Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van RV heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan RV te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. Door middel van het ondertekenen van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste, behoudens het geval Cliënt de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van Zorg evenwel zonder toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te

voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.

3. RV is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt en/of Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt en/of Opdrachtgever geen rechten ontleen.

4. Indien Cliënt en/of Opdrachtgever een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt en/of Opdrachtgever.

5. Elke Behandelingsovereenkomst die met RV wordt aangegaan, berust bij RV niet bij een individuele persoon die met RV is verbonden.

6. RV behoudt zich het recht voor een Overeenkomst te weigeren indien sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria;

- a. Jongeren die in aanraking zijn geweest met justitie/onder toezicht staan van de reclassering;
- b. Persoonlijke verzorging en verpleging;
- c. Jongeren met een beperkt IQ, te weten < 80;
- d. Suïcidaliteit.

Artikel 5 - Opstellen van het Zorgplan

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate zorg wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Zorgplan opgesteld.

2. RV vangt aan met de Zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval overleg tussen RV en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

3. Indien naar professioneel inzicht van RV een afwijking van het overeengekomen Zorgplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. De Behandelingsovereenkomst zal dan overeenkomst aangepast worden.

Artikel 6 - Duur van de (Behandelings)overeenkomst

1. De Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de begeleiding is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die RV van Cliënt en/of Opdrachtgever verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt en overige zaken afkomstig vanuit de instantie die de Zorgindicatie heeft opgesteld in geval van een Behandelingsovereenkomst.

2. Cliënt en/of Opdrachtgever kan de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien RV schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. De Overeenkomst kan tevens eindigen indien blijkt dat de Cliënt niet gemotiveerd is voor de begeleiding.

3. De ontbinding van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt en/of Opdrachtgever onverlet voor zover RV ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt en/of Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst is Cliënt en/of Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van RV tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van RV is hierbij leidend.
5. De Behandelingsovereenkomst kan niet door RV opgezegd worden, behoudens gewichtige redenen, en de overschrijding van de uitsluitingsgronden door Cliënt als bedoeld in artikel 4 lid 6 van deze algemene voorwaarden. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. Zorgindicatie door de instantie die de (Zorg)Indicatie heeft verstrekt, alsmede een dusdanige wijziging in het beschikbare PGB waardoor de financiering van de Behandelingsovereenkomst niet langer plaats kan vinden.
6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de Behandelingsovereenkomst indien sprake is van:
 - a. Overplaatsing naar een andere zorgaanbieder dan RV;
 - b. Instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer gevegd kan worden om de Behandelingsovereenkomst op dezelfde wijze in stand te houden;
 - c. Opzegging door Cliënt middels expliciete en ondubbelzinnige schriftelijke verklaring;
 - d. Overlijden van Cliënt;
 - e. Het verwijderen van de einddatum zoals aangegeven in het Indicatiebesluit;
 - f. Het stopzetten, beëindigen of intrekken van het Indicatie door de daartoe bevoegde instantie;
 - g. In het geval de veiligheid van RV in gevaar komt (mogelijk door ernstig probleemgedrag);
 - h. Suïcidaliteit.

Artikel 7 - Uitvoering van de dienstverlening

1. RV zal zich inspannen om de overeengekomen Zorg c.q. Dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed zorgverlener c.q. hulpverlener c.q. dienstverlener verlangd mag worden. RV staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Zorg en/of Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst op basis waarvan RV de Zorg c.q. Dienst uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Zorg c.q. Diensten in verband met de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst.
3. Het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit en/of de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door RV aangeboden Diensten en prijzen zijn gebaseerd.
4. Bij de uitvoering van de Zorg c.q. Diensten is RV niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt en/of Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Zorg c.q. Diensten wordt gewijzigd of indien dit redelijkerwijze naar professioneel inzicht van RV niet in het belang van Cliënt zal zijn.
5. RV is niet gerechtigd om voor de uitvoering van de Zorg c.q. Diensten derden in te schakelen, behalve in geval van waarneming waarvan Cliënt tijdig op de hoogte wordt gesteld.

6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt RV Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

7. De uitvoering van de Zorg c.q. Diensten is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie en/of op het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede op grond van de door RV gedurende de zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is RV aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Zorg c.q. Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door RV, het betreffende Indicatiebesluit niet tijdig of niet volledig is afgegeven of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft RV recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

8. De opdracht kan worden uitgevoerd op basis van het Indicatiebesluit, indien blijkt dat de uitvoering van de opdracht korter of langer nodig is, dan is RV gerechtigd om dit besluit aan te passen.

Artikel 8 - Dossierplicht Behandelingsovereenkomst

1. RV richt naast het Zorgplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. RV houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid en de gedragstoestand van Cliënt en van de ten behoeve van Cliënt verrichte Zorg.

2. RV verstrekt aan Cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier, tenzij verstrekking van informatie of gegevens opgenomen in het dossier ernstige inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer en inzage derhalve redelijkerwijze niet van RV kan worden verlangd.

3. Op verzoek van Cliënt kunnen de in het dossier opgenomen gegevens en bescheiden worden vernietigd, behoudens indien bewaring van betreffende informatie of gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betreffende Cliënt, alsmede indien RV gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 9 - Verplichtingen Cliënt en/of Opdrachtgever

1. Voordat een Zorgplan kan worden opgesteld, is Cliënt verplicht de gegevens die nodig zijn voor het opstellen van het Zorgplan volledig en naar waarheid in te vullen. Cliënt zal naar beste weten RV voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die RV voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om RV de door haar verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat RV niet in staat is een adequaat Zorgplan op te stellen en daardoor niet de juiste Zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.

2. Cliënt en/of Opdrachtgever is verplicht alle door RV verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat RV niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Cliënt.

3. RV is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is RV verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door RV voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst.

4. RV kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst te kunnen bewerkstelligen. In geval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt en/of Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan RV.

Artikel 10 - Begeleiding

1. In het kader van de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst biedt RV Zorgdiensten en/of Diensten aan die gericht zijn op de ontwikkeling van de Cliënt alsmede het stabiliseren van een situatie waarin de Cliënt en/of de ouder(s) en/of wettelijke verzorger(s) zich bevinden.

2. (Jeugd)hulpverlening wordt verleend op basis van een zorgplan en daarop te behalen doelen voor de Cliënt. Van het overeengekomen Zorgplan kan in beginsel niet afgeweken worden, tenzij dit in het belang van de Cliënt is. De ouders en/of de wettelijke verzorgers kunnen betrokken worden bij de formulering van de te behalen doelen.

3. De Zorg vindt plaats op ambulante basis. Indien sprake is van Ambulante dienstverlening, treedt RV eerst in overleg met de ouders en/of de wettelijke verzorgers. Indien overeengekomen, kunnen de Zorgdiensten tevens diverse activiteiten buitenshuis bevatten. Indien hiervoor gekozen wordt, kan een ouder en/of de wettelijke verzorger of een begeleider meegaan om de Jeugdige begeleiding te bieden.

4. In geval van een Behandelingsovereenkomst is Cliënt verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Zorgplan. Cliënt dient RV in staat te stellen het Zorgplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van RV in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.

5. RV kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal RV de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

6. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de verleende Zorg en/of Dienst en adviezen van RV kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt en met name de (actieve) medewerking van Cliënt en diens ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

7. Wanneer de Zorg en/of Dienst plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt RV ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende Zorg en/of Dienst zal plaatsvinden.

8. RV houdt bij het plannen van Zorg en/of Dienst en hiermee gemaakte afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van RV gevergd kan worden.

9. Indien Cliënt of RV een gemaakte afspraak met betrekking tot een Zorg en/of Dienst niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden. Indien dit niet het geval is wordt er een volledige vergoeding gerekend. Voor Opdrachtgever zijnde een Bedrijf geldt een termijn van 3 dagen.

10. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot de Zorg en/of Dienst (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).

Artikel 11 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst blijkt dat de Behandelingsovereenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt en/of Opdrachtgever of naar professioneel inzicht van RV nadere zorg nodig is om tot het gewenste resultaat ten behoeve van Cliënt te komen, is Cliënt en/of Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief, behoudens het geval dat de zorgverzekering van Cliënt de kosten vergoed. RV is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan slechts aanvangen met eventuele wijzigingen indien dit is goedgekeurd door de betreffende instantie, en de wijzigingen zijn opgenomen in het Zorgplan.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, niet zijnde een Behandelingsovereenkomst, blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt en/of Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Cliënt te komen, is Cliënt en/of Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. RV is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Cliënt verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
3. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van RV, RV een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Cliënt en/of Opdrachtgever.

Artikel 12 - Prijzen en betaling

1. De vergoeding van RV is vrijgesteld van BTW.
2. RV voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de Zorg c.q. Diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door RV opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de zorgverzekering van Cliënt, het zorgkantoor of de gemeente worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
3. Indien de vergoeding van de Zorgdienst niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, Indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk noodzakelijke zorg. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden RV en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.
4. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door RV worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar of de gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen, welke Cliënt dient te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Partijen kunnen overeenkomen dat de verschuldigde vergoeding achteraf en/of in maandelijkse termijnen voldaan dient te worden.

8. Indien dit voor een doeltreffende uitvoering van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst nodig is, kan RV hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld in het geval van het huren van locaties en/of aanvullende kosten die noodzakelijk zijn voor het verhelpen van de stoornis.
9. Reistijd ten behoeve van Cliënt, en met reizen gerelateerde kosten kan aan Opdrachtgever doorberekend.
10. RV is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven van de zorg.
11. Opdrachtgever zijnde een Cliënt is gehouden om het overeengekomen bedrag te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn van 14 dagen. Voor Opdrachtgever zijnde een Bedrijf geldt een termijn van 30 dagen.
12. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt of door de gemeente, dient Cliënt de door RV gefactureerde kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van RV.

Artikel 13 - Incassobeleid

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Cliënt zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal RV zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien RV meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. RV gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en/of Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal RV de betrokkene hierover informeren.
2. Cliënt en/of Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van de Zorg c.q. Dienst van RV verwerkt worden. Cliënt en/of Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt en/of Opdrachtgever RV tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst.
3. Indien RV op grond van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal RV zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. In geval van een Behandelingsovereenkomst is RV verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch patiëntendossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het

zorgplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het zorgplan en door de betrokkene zelf (hieronder wordt tevens verstaan de ouder(s) en/of de wettelijke verzorger(s) van de Cliënt. Het verwerken van persoonsgegevens in het patiëntendossier is aan strikte regels gebonden.

Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

1. RV heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor RV gegronde reden zich voor doet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. RV is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. RV is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om RV te vergoeden voor elk financieel verlies dat RV lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever
5. RV is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op grond van de Behandelingsovereenkomst op te schorten indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van RV niet langer gevegd kan worden de Zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. RV zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar gevegd kan worden. RV is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 16 - Overmacht

1. RV is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van RV wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van RV, (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) RV (vi) overige situaties die naar het oordeel van RV buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht heeft Cliënt het recht om de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst zullen in dat geval door Cliënt en/of Opdrachtgever worden betaald. RV is niet verplicht om Cliënt en/of Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele schade die door Cliënt en/of Opdrachtgever wordt geleden ten gevolge van de overmachtssituatie.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid op grond van een Behandelingsovereenkomst

1. Cliënt is vanaf de leeftijd van 16 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Behandelingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, onverminderd de verplichting van diens ouder(s)en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.
2. Indien en voor zover een derde, zoals een bewindvoerder of andere wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt de Behandelingsovereenkomst mede ondertekend, is deze derde mede verantwoordelijk voor het nakomen van de uit de (Behandelings)overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
3. De aansprakelijkheid van RV in het kader van de Behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. RV is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Behandelingsovereenkomst. Indien en voor zover ter uitvoering van een Behandelingsovereenkomst verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Behandelingsovereenkomst, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Behandelingsovereenkomst partij.

Artikel 18 - Beperking van aansprakelijkheid op grond van een Overeenkomst

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van RV alleen geacht te bestaan indien RV dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van RV, is RV uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever RV binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en RV deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat RV in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten, anders dan op grond van een Behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. BW, door RV leidt tot aansprakelijkheid van RV, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Cliënt en/of Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens RV. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. De aansprakelijkheid is voortst verder beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering per aanspraak per jaar wordt uitgekeerd.
4. RV sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. RV is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. RV is niet aansprakelijk voor diefstal en/of beschadiging of vermissing van (persoonlijke) eigendommen in en rondom de locatie van RV.
6. RV is niet aansprakelijk in het geval Cliënt, Opdrachtgever, Deelnemer en/of een derde de mogelijkheid heeft een verzekeringsmaatschappij aan te spreken.
7. Claims in verband met een beweerdelijke aansprakelijkheid van RV dienen schriftelijk te worden ingediend, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de Dienst.
8. De locatie, de zorgboerderijen alsmede de paarden zijn zorgvuldig geselecteerd en de activiteiten worden met de groots mogelijke zorg voor veiligheid uitgevoerd en begeleid. Desondanks blijft het werken met paarden gepaard gaan met risico's. Alle Deelnemers zijn zich bewust van de gevaren die het werken met paarden met zich mee

kunnen brengen. Deelnemers worden geïnstrueerd over wijze waarop zij met de paarden en terrein dienen om te gaan en dienen tijdens de activiteiten in alle gevallen de instructies van RV op te volgen.

9. Ook is RV niet aansprakelijk voor lichamelijk letsel ontstaan door blessures, deelname aan de Dienst en/of ongelukken. Elke deelname van Opdrachtgever c.q. Deelnemer vindt plaats op eigen risico en verantwoordelijkheid van de deelnemende persoon. Opdrachtgever/Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor de keuze die hij/zij maakt om deel te nemen aan de Dienst. Eventuele blessures of medicijngebruik dienen vooraf aan de Dienst kenbaar gemaakt te worden aan RV. RV is nimmer aansprakelijk voor (lichamelijke) schade hieruit voortvloeiende. RV is evenmin aansprakelijk indien een Cliënt komt te overlijden.

10. Cliënt en/of Opdrachtgever vrijwaart RV voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Cliënt en/of Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door RV geleverde Diensten, tenzij Cliënt en/of Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van RV.

11. Door RV opgeleverde adviezen, op basis van door Cliënt en/of Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie zijn nimmer grond voor aansprakelijkheid van RV.

12. De inhoud van het opgeleverde advies van RV is niet bindend en slechts adviserend van aard. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van RV opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van RV. RV is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

13. Indien door of namens Cliënt en/of Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is RV nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Cliënt en/of Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Cliënt en/of Opdrachtgever ingeschakelde derde in RV haar eigen advies.

14. RV staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens RV verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

15. Alle aanspraken van Cliënt en/of Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van RV vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij RV binnen een jaar nadat Cliënt en/of Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van RV.

Artikel 19 - Geheimhouding op grond van een Overeenkomst

1. RV en Cliënt en/of Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan RV bekend gemaakt is en/of op andere wijze door RV is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door RV opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde)

derden. Voorts betracht RV steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien RV op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en RV zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is RV niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door RV aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van RV vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal RV vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van RV is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen RV en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 20 - Geheimhouding op grond van de Behandelingsovereenkomst

1. RV is verplicht strikte geheimhouding te bewaren en dient ervoor te zorgen dat aan anderen dan de Cliënt (en/of diens ouder(s) of wettelijke verzorger(s)) geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden wordt verstrekt, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk daarvoor toestemming heeft verleend. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking van betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande volzinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.

2. Onder anderen dan de Cliënt wordt niet verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hun in dat kader te verrichten werkzaamheden. Slechts op grond van art. 7:458 BW en conform het gestelde in dit artikel kan afgeweken worden van de geheimhouding.

Artikel 21 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van RV waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij RV en worden niet overgedragen aan Cliënt en/of Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voornoemde zaken c.q. werken van RV worden overgedragen aan Cliënt en/of Opdrachtgever is RV gerechtigd hiervoor een aparte Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Cliënt en/of Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Cliënt te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Cliënt en/of Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van RV rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van RV. Indien Cliënt en/of Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door RV opgeleverde zaken, dient RV expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Cliënt en/of Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van RV rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Behandelingsovereenkomst of Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

6. Elke inbreuk van Cliënt en/of Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van RV, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro en een boete van € 500,- euro voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit boetebeding laat onverlet de mogelijkheid van RV om schade te vorderen.

Artikel 22 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Cliënt en/of Opdrachtgever geeft RV, al dan niet op verzoek van RV, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die RV redelijkerwijs behoeft om de Zorg conform het Zorgplan te kunnen verlenen, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart. Cliënt en/of Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke situatie van Cliënt die kunnen leiden tot een verandering in het ten behoeve van Cliënt opgestelde Zorgplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt en/of Opdrachtgever vrijwaart RV van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, tenzij de gevolgen redelijkerwijze niet voor rekening van Cliënt en/of Opdrachtgever dienen te komen.

3. Indien Cliënt en/of Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan RV verstrekt, dienen deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 23 - Klachten op grond van de Overeenkomst

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de Diensten van RV dient Opdrachtgever deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden via info@rosanneversteegen.nl met als onderwerp "klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil RV de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. RV zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 24 - Klachten op grond van de Behandelingsovereenkomst

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz en/of Jeugdwet heeft RV de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren.

2. Indien Cliënt niet tevreden is over de service van RV of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij diens contactpersoon en/of een andere bevoegde medewerker van RV. De betreffende contactpersoon c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.

3. Voorts zal RV de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
4. Indien de betreffende medewerker van RV en/of contactpersoon van Cliënt en Cliënt om wat voor reden dan ook niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt aangesloten bij de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Solopartners. Klachtenportaal Solopartners zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.
5. RV zal Cliënt op diens verzoek van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht bij het Klachtenportaal Solopartners en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 25 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen RV en Cliënt en/of Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. RV heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt en/of Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen RV. en Cliënt en/of Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Noord-Holland (locatie Alkmaar) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.
4. In geval van een Behandelingsovereenkomst kan Cliënt in het kader van hetgeen omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wkkgz indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de betreffende medewerker bij RV zelf indient.

Castricum, 22 februari 2021.