



Gezinshuis Camelot

Algemene voorwaarden voor levering van diensten
V1 (16-11-2020)

Artikel 1 - Definities

1. **Gebruiker:** Gezinshuis Camelot
2. **Wederpartij:** iedere (rechts)persoon die met gebruiker een overeenkomst tot afname van diensten is aangegaan na een daartoe verstrekte opdracht.
3. **Jeugdige:** een persoon die:
 - a. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
 - b. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77gg van het Wetboek van Strafrecht, of
 - c. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van de Jeugdwet:
 - I. is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1° van artikel 1.1 van de Jeugdwet, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;
 - II. vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
 - III. is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is.
4. **Minderjarige:** persoon die de leeftijd van achttien jaren niet heeft bereikt en evenmin met toepassing van artikel 253ha van het Burgerlijk Wetboek meerderjarig is verklaard.
5. **Beroepsregister:** kwaliteitsregister van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.
6. **Beroepscode:** de Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker
7. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die bij gebruiker een behandeling ondergaat, danwel begeleiding krijgt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst tussen gebruiker en wederpartij, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, waarbij voor de uitvoering daarvan derden worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn te downloaden en/of in te zien via de website <https://gezinshuis-camelot.nl/> en wordt op eerste verzoek kosteloos toegezonden.

Artikel 3 - Offertes

1. Elke offerte is vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen 30 dagen schriftelijk door wederpartij wordt bevestigd, bij gebreke waarvan de offerte komt te vervallen.
3. De prijzen in een offerte zijn inclusief aangezien zorg is vrijgesteld van BTW. De vrijstelling van BTW wordt in de offerte apart vermeld.

Artikel 4 - De opdracht

1. Een opdracht kan worden gegeven door bijvoorbeeld de ouder(s) danwel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van een jeugdige, de gemeente, een medewerker van een wijkteam en een gecertificeerde instelling zoals Bureau Jeugdzorg.
2. Voor de uitvoering van de opdracht is de instemming vereist van de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de jeugdige.
3. Indien de jeugdige ouder is dan 12 jaren is voor de uitvoering van de opdracht (ook) diens instemming vereist.
4. Voor de uitvoering van de opdracht is de instemming van jeugdigen gewenst.

Artikel 5 - Uitvoering van de overeenkomst

1. De ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de deelnemende minderjarige(n).
2. Indien bij gebruiker zorgen zijn rondom een minderjarige met betrekking tot;
 - a. zijn of haar gedrag; en/of
 - b. ziekte; en/of
 - c. risico op weglopen; en/of
 - d. gedragssignalen die zorgelijk zijn ten aanzien van de minderjarige en zijn of haar omgeving; en/of
 - e. (vermoedens van) betrokkenheid bij strafbare feiten; en/of
 - f. (vermoedens van) seksueel misbruik, mishandeling, verwaarlozing of enige andere vorm van kindermishandeling;

zal gebruiker direct contact opnemen met de ouders(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) van het kind. De ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) dienen hiervoor bereikbaar te zijn.

3. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van het beroepsregister en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap, uitvoeren.
4. Medewerkers van gebruiker zijn geregistreerd in het beroepsregister, waardoor aan de kwaliteitseisen wordt voldaan, waaronder het volgen van supervisie, deelnemen aan intervisie en het volgen van bij- en nascholing.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht zonder voorafgaande toestemming van wederpartij, bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
6. Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt.
7. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig, dat wil zeggen binnen een door gebruiker schriftelijk gestelde termijn, aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan wederpartij in rekening te brengen.
8. Gebruiker is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van de gegevens die door of namens wederpartij en/of cliënt zijn verstrekt.
9. Gebruiker is niet aansprakelijk voor de resultaten en/of gevolgen van de behandeling/begeleiding van cliënt en zijn of haar omgeving, noch voor diens gedrag binnen of buiten de sessies
10. Indien medewerkers van gebruiker bij wederpartij thuiskomen, houdt wederpartij er rekening mee dat gebruiker als werkgever zich moet houden aan de (Arbo)wet. Gebruiker wijst wederpartij hierbij dan ook op de regelgeving ten aanzien van een rookvrije werkomgeving. Gebruiker behoudt zich het recht voor haar werkzaamheden op te schorten indien wederpartij deze regels niet in acht neemt.

Artikel 6 - Contractduur; uitvoeringstermijn

1. Voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden wordt een termijn afgesproken waarbinnen die werkzaamheden afgerond moeten zijn.
2. Een overeengekomen uitvoeringstermijn heeft slechts een indicatieve strekking en is geen fatale termijn. Bij overschrijding van de termijn dient wederpartij gebruiker schriftelijk in gebreke te stellen. Gebruiker heeft een inspanningsverplichting binnen de termijn zoveel als mogelijk de werkzaamheden af te ronden. Gebruiker is gerechtigd om onder omstandigheden die termijn te verlengen. Zij dient wederpartij daarover voor verstrijken van die termijn in kennis te stellen. Opschorting van die termijn geeft geen recht op schadevergoeding.

Artikel 7 - Geheimhouding

1. Gebruiker gaat zorgvuldig om met de gegevens en privacy van wederpartij. Gebruiker vraagt of geeft, behoudens uitzonderingen, hierbij geen informatie omtrent wederpartij aan derden zonder dat wederpartij gebruiker daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.
2. Wederpartij is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van gebruiker of vanuit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. In geval van schending van de geheimhoudingsplicht is wederpartij aansprakelijk voor alle gevolgen van de schending.
4. Wanneer er volgens gebruiker kans is op schade aan derden en/of cliënt en/of diens omgeving, wordt door gebruiker gehandeld conform de beroepscode en meldplicht, bijvoorbeeld door bij zorgen om een minderjarige, zonder instemming van de minderjarige, een melding aan de ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) te doen. De betrokkenen zullen te allen tijde door gebruiker worden geïnformeerd indien er informatie over hen gedeeld wordt of reeds gedeeld is.
5. Indien de opdracht wordt uitgevoerd in verband met een gedwongen kader, zoals bij een ondertoezichtstelling, handelt gebruiker conform de toepasselijke, geldende wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensverwerking, privacy en toestemming zoals neergelegd in hoofdstuk 7 van de Jeugdwet. Gebruiker zal zich strikt beperken tot het delen van hoogstnoodzakelijke informatie in het kader van het doel van de hulpverlener.
6. Gebruiker benadrukt dat zij als hulpverlenende instantie verplicht is zaken te melden, die de ontwikkeling van minderjarigen en/of jeugdigen bedreigen, ook wanneer dit enkel een vermoeden van een bedreigde ontwikkeling betreft. Dit kan onder meer, doch niet enkel, gaan om zorgen omtrent een minderjarige en/of jeugdige zelf en/of diens directe omgeving. Er kan in deze gevallen gemeld worden bij Veilig Thuis en/of de gemeente. Ook kan advies gevraagd worden aan de Raad voor de Kinderbescherming. Hier zal gebruiker wederpartij bij voorkeur in een persoonlijk gesprek van op de hoogte brengen. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn, dan informeert gebruiker wederpartij per brief.
7. In sommige gevallen kan het zijn dat er (een verdenking van) een strafbaar feit aan de orde is. In die gevallen zal gebruiker hiervan melding danwel aangifte zonder nadere voorafgaande aankondiging aan wederpartij (kunnen) doen. Ook kan gebruiker een andere instantie adviseren dit te doen en zorgdragen voor de doorgeleiding van de melding. Indien er een melding danwel aangifte wordt gedaan, zal gebruiker wederpartij hierover informeren. Echter, gebruiker kan besluiten wederpartij inhoudelijk niet te informeren over de inhoud van een politie melding, wanneer dit een eventueel politieonderzoek kan verstoren.

Artikel 8 - Intellectueel eigendom

1. Gebruiker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Wederpartij garandeert dat hij de aan hem door gebruiker verstrekte gegevens niet zal gebruiken in strijd met het auteursrecht, het recht van intellectuele eigendom en/of de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien wederpartij daartoe toch overgaat, is hij schadeplichtig.
3. Alle door gebruiker aan wederpartij verstrekte stukken zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, lesmateriaal, cursusmateriaal e.d. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door wederpartij en dienen niet zonder voorgaande toestemming van gebruiker door wederpartij te worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden te worden gebracht.
4. Gebruiker houdt zich het recht voor om toegenomen kennis door de uitvoering van de werkzaamheden voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht. Wederpartij geeft toestemming om die kennis te gebruiken en te delen.

Artikel 9 - Dossier

1. In het dossier van wederpartij zijn de klantgegevens opgenomen, het behandel- of begeleidingsplan en officiële brieven en stukken. Werkaantekeningen van Gezinshuis Camelot behoren niet tot het dossier.
2. Het dossier mag wederpartij te allen tijde inzien op aanvraag en op afspraak.

Artikel 10 - Wijziging van de overeenkomst

1. Indien voor een behoorlijke verrichting van de overeengekomen diensten wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst noodzakelijk is, wordt de overeenkomst tijdig en in onderling overleg dienovereenkomstig aangepast.
2. Indien een tussentijdse wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst financiële gevolgen heeft, komen deze kosten voor rekening van wederpartij.
3. Gebruiker houdt zich het recht voor om deelnemers te weigeren of te stoppen met de behandeling indien:
 - a. er sprake is van verbaal en/of fysiek geweld;
 - b. het gezag ten aanzien van het kind of de jongere niet duidelijk is;
 - c. er sprake is van enige vorm van mishandeling ten aanzien van het kind of de jeugdige en/of overige gezinsleden;
 - d. deelnemers zich naar de mening van gebruiker niet behandelbaar opstellen;
 - e. tijdens de behandeling blijkt dat cliënt gebaat is bij een andere vorm van hulpverlening.
4. De opsomming in voorgaande lid is niet limitatief.

Artikel 11 - Opzegging

1. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van een volle kalendermaand in acht te nemen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal zij zorgdragen voor een overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan en/of aanmelding bij een andere zorgverlenende instantie, behoudens indien de opzegging aan wederpartij toerekenbaar is.
3. Tenzij het tussentijds eindigen aan gebruiker is toe te rekenen, worden de kosten voor de overdracht en/of de aanmelding aan wederpartij in rekening gebracht. Gebruiker zal wederpartij zoveel als mogelijk vooraf inlichten ter zake van de omvang van deze kosten. Wederpartij is gehouden deze kosten binnen de daarvoor door gebruiker genoemde termijn te voldoen.

Artikel 12 - Opschorting en ontbinding van de overeenkomst

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opschorting of ontbinding laat de rechten van gebruiker op grond van de wet en overeenkomst onverlet. Opschorting en ontbinding kan onder meer indien:
 - a. wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - b. na het sluiten van de overeenkomst gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d. door de vertraging aan de zijde van wederpartij niet langer van gebruiker kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 - e. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van gebruiker kan worden gevergd.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
3. Indien de ontbinding aan wederpartij toerekenbaar is, is gebruiker gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
4. Indien gebruiker op de gronden als genoemd in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij uit dien hoofde op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

Artikel 13 - Betalingsvoorwaarden

1. Gebruiker draagt zorg voor een gespecificeerde factuur waarop alle gegevens staan en de btw apart vermeld wordt.
2. Indien er een andere afspraak is dan het rechtstreeks betalen aan gebruiker, blijven ten aanzien van gebruiker de onderstaande punten van kracht.
3. Wederpartij betaalt de rekening binnen 14 dagen na factuurdatum op de door gebruiker aangegeven wijze. Eventuele tegenvorderingen van wederpartij kunnen niet met openstaande facturen worden verrekend.
4. Indien de rekening niet op tijd wordt betaald, zal er een aanmaning verstuurd worden. Gebruiker behoudt zich het recht voor om haar werkzaamheden op te schorten totdat de betaling is voldaan. Bovendien ontstaat vanaf de verzending van de aanmaning eveneens recht van gebruiker op vergoeding van de wettelijke rente over het openstaande bedrag.
5. In geval van verzuim van betaling door wederpartij komen alle (buiten)gerechtelijke incassokosten voor rekening van wederpartij.
6. Wanneer wederpartij door uitzonderlijke omstandigheden niet bij vermogen is de rekening tijdig te betalen, dient wederpartij voor het verstrijken van de betalingstermijn overleg te hebben met gebruiker. Een uitstel van betaling kan enkel middels een schriftelijk en gezamenlijk ondertekend document overeengekomen worden.

Artikel 14 - Afzeggen van afspraken

1. Indien wederpartij later dan 48 uur voor aanvang van een afspraak de afspraak afzegt, zal gebruiker de volledige kosten voor de gereserveerde tijd in rekening brengen bij wederpartij.
2. Tot 48 uur voor de afspraak kan deze kosteloos worden geannuleerd, doch enkel via telefoonnummer 06-41399492, eventueel via een voicemailbericht, danwel per e-mail: info@gezinshuis-camelot.nl

Artikel 15 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de Nederlandse wet en jurisprudentie is bepaald, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen en waardoor gebruiker geheel of ten dele haar verplichtingen niet kan nakomen danwel dit in redelijkheid niet van gebruiker kan worden verlangd.
2. Gebruiker heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
3. In geval van overmacht worden de verplichtingen van gebruiker opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Wederpartij heeft bij een dergelijke ontbinding geen recht op enige schadevergoeding.
4. Indien gebruiker bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is zij gerechtigd de reeds uitgevoerde diensten te factureren. Wederpartij is verplicht de vergoeding voor die afgenomen diensten te voldoen als betrof het een uitzonderlijk contract.
5. Gebruiker zal in geval van verhindering door haar medewerker(s), zoals bij ziekte, trachten om voor vervanging te zorgen. Indien dit niet wenselijk is voor het hulpverleningsproces of wanneer dit niet mogelijk is, zal in overleg een nieuwe afspraak worden gemaakt. Wederpartij heeft in een dergelijk geval geen recht op schadevergoeding.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van gebruiker is beperkt tot die gevallen waarin de verzekeraar uitkeert en bovendien gelimiteerd tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert.
2. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in het eerste lid bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans van dat deel van de overeenkomst waarop de schade betrekking heeft.
3. Gebruiker aanvaardt nimmer aansprakelijk voor door wederpartij of een derde geleden indirecte of gevolgschade.

Artikel 17 - Klachten

1. Klachten over de kwaliteit van het handelen van een behandelaar/ begeleider dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na het betreffende contactmoment schriftelijk gemeld te worden door een e-mail naar info@gezinshuis-camelot.nl te zenden.
2. Alle geschillen die tussen gebruiker en opdrachtgever/ cliënt(en) voorkomen en die niet beschreven zijn in deze voorwaarden, zullen in eerste plaats in goed overleg – al dan niet met behulp van mediation – worden opgelost. Indien geen overeenkomst kan worden bereikt, wordt het geschil onderworpen aan het oordeel van het Nederlands recht.

Artikel 18 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen gebruiker en haar wederpartij is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alleen de Rechtbank te Amsterdam is bevoegd van enig geschil, dat tussen gebruiker en wederpartij mocht ontstaan, kennis te nemen.