

# Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden voor cliënten van **Ooievaardersperspectief**

## Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Ooievaardersperspectief*: Praktijk voor orthopedagogische begeleiding van ouder en kind, vertegenwoordigd door Françoise Helmer-de Bruin
- *Cliënt*: de persoon die feitelijk gebruik maakt van de dienstverlening, bij minderjarigen in overeenstemming met de ouders/verzorgers
- *Ouders*: de persoon dan wel personen die het oudergezag en voogdij uitoefenen over het kind
- *Behandelovereenkomst*: de (mondelijke) overeenkomst tussen Ooievaardersperspectief en de cliënt, waarin beide partijen een plan van aanpak overeenkomen en waar deze algemene voorwaarden van toepassing zijn
- *Plan van Aanpak*: plan opgesteld door ouders en Ooievaardersperspectief waarin de doelen worden besproken en een inschatting wordt gemaakt van het aantal benodigde afspraken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk worden vastgelegd

## Artikel 1 Algemeen

Ooievaardersperspectief, kantoorhoudende aan de Laan van Beek en Royen 40 te Zeist, vertegenwoordigd door Françoise Helmer - de Bruin, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69471258. Françoise is opgeleid in de Pedagogische Wetenschappen, lid van de NVO (Nederlandse Vereniging van pedagogogen en Onderwijskundigen) en geregistreerd Jeugd- en Gezinsprofessional bij de SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd).

Deze algemene voorwaarden zijn per mail verstrekt samen met de afspraakbevestiging voor het kennismakingsgesprek en staan ook geplaatst op de website [www.ooievaardersperspectief.nl](http://www.ooievaardersperspectief.nl).

## Artikel 2 Toepasbaarheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten van of met Ooievaardersperspectief, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken. De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen.

## Artikel 3 Totstandkoming van samenwerkingsovereenkomst

In het kennismakingsgesprek wordt met de ouders de hulpvraag besproken. Aan de hand hiervan wordt al dan niet een behandelovereenkomst gesloten en een plan van aanpak opgesteld. Indien gewenst wordt dit plan binnen 14 dagen op schrift gesteld. De behandelovereenkomst wordt beëindigd in overleg met de ouders en Ooievaardersperspectief. Partijen hebben altijd het recht om eenzijdig de behandelovereenkomst te beëindigen.

## Artikel 4 Overeenkomsten en voorstellen

Alle voorstellen of overeenkomsten zijn vrijblijvend tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een voorstel/aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt door de

wederpartij aanvaard, heeft deze het recht het aanbod binnen twee dagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

#### Artikel 5 Toestemming

- Voor het starten met de behandelovereenkomsten met een jeugdige is expliciete toestemming van beide ouders met ouderlijk gezag dan wel de voogd noodzakelijk. Dit geldt ook voor gescheiden ouders met ouderlijk gezag. De opdrachtgevende gezaghebbende ouder draagt er zorg voor dat de andere gezaghebbende ouder wordt geïnformeerd over het begeleidingstraject en hier zijn/haar toestemming voor geeft. Hij/zij gaat ermee akkoord dat, indien de andere ouder op enige wijze bezwaren maakt tegen de begeleiding of anderszins, hij/zij de consequenties daarvan op zich neemt. Ooievaarsperspectief kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor het laten dan wel nalaten van de opdrachtgevende ouder jegens de andere ouder.
- Voor de ouderschapsbegeleiding aan enkel de ouder, is geen toestemming van de andere ouder nodig.
- Minderjarigen tussen 12 en 16 jaar moeten naast hun ouders met ouderlijk gezag ook zelf toestemming geven aan Ooievaarsperspectief voor de uitvoering van de behandelovereenkomst.

#### Artikel 6 Verplichtingen van de ouders

- Voor de uitvoering van het plan van aanpak is het belangrijk dat ouders transparant zijn over de feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn bij de begeleiding van het kind. Ouders zijn verantwoordelijk om deze informatie te delen.
- Ooievaarsperspectief kan aan ouders toestemming vragen om persoonsgegevens te delen. Ouders staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Ooievaarsperspectief ter beschikking gestelde informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

#### Artikel 7 Honorarium, kosten, tarieven

- Het honorarium van Ooievaarsperspectief is niet afhankelijk van de uitkomst van het begeleidingstraject.
- Het honorarium van Ooievaarsperspectief is inclusief kosten door Ooievaarsperspectief gemaakt ten behoeve van de opdracht, waaronder ook verstaan worden materialen en inclusief kosten voor inschakeling van derden tenzij anders overeengekomen.
- Indien is overeengekomen dat de honorering van Ooievaarsperspectief berust op een uurtarief, dan is zij verplicht een verantwoording van uren bij te houden en deze op verzoek van de cliënt ter inzage te stellen. Het geldende uurtarief is vastgesteld in de overeenkomst, tevens wordt hierin vastgelegd welke werkzaamheden als declarabele uren worden aangemerkt.
- Ooievaarsperspectief is gerechtigd om de tarieven te wijzigen en zal dit tenminste één maand voor aanvang melden bij cliënt.
- Telefonisch overleg (max. 15 minuten per contact) en e-mailcontact zijn inbegrepen bij de begeleiding. Wanneer langer telefonisch overleg nodig is, kan een afspraak worden gemaakt. Deze afspraak zal gefactureerd worden.

## Artikel 8 Betaling

- Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden, vóór de op de factuur vermelde datum.
- Indien cliënt niet onder de onder lid 1 genoemde termijn betaald heeft, is Ooievaarsperspectief gerechtigd, nadat zij cliënt tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Ooievaarsperspectief, vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van de algehele voldoening. Indien betaling na de eerste aanmaning niet is voldaan, worden verdragingskosten in rekening gebracht en kan een incassobureau worden ingeschakeld.
- Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso) kosten, die Ooievaarsperspectief maakt door niet-nakomen door cliënt van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de cliënt.
- Betalingen dienen volgens afspraak te worden voldaan.
- Alle afspraken die geannuleerd worden, dienen maximaal 24 uur van te voren afgezegd te worden. Afspraken die niet binnen de gestelde tijd afgezegd worden, worden volledig in rekening gebracht.
- Bij een betalingsachterstand is Ooievaarsperspectief gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat de cliënt aan de betalingsverplichting heeft voldaan.

## Artikel 9 Dossier en Privacy

- Ooievaarsperspectief is, tenzij zij een wettelijke plicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden betreffende de informatie die valt onder het beroepsgeheim dan wel de ethische code tot geheimhouding alsmede van informatie die door Ooievaarsperspectief als vertrouwelijk wordt aangemerkt.
- Gelet op het in principe korte karakter van de contacten, met nadruk op de bewustwording van de rol van de persoonlijkheid en die van het innerlijke zelf, wordt niet intensief aan dossiervorming gedaan. Eventuele persoonlijke dossiers zijn uitsluitend ter inzage door Ooievaarsperspectief en de betreffende (ouders van) cliënt. Ongeacht wie de dienstverlening betaalt. Inzage kan ook tijdens een persoonlijk contact tussen Ooievaarsperspectief en cliënt.
- Rapportage aan de cliënt, of aan derden betreffende de cliënt, kan alleen plaatsvinden na overleg en met toestemming van de betrokken cliënt.
- Ooievaarsperspectief is niet gerechtigd de informatie die haar door cliënt ter beschikking werd gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt een uitzondering gemaakt in het geval Ooievaarsperspectief voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafrechtprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
- Indien door Ooievaarsperspectief derden worden ingeschakeld, gelden de verplichtingen in dit artikel ook voor dezen.
- Bij het product 'Geboorte in Kaart' wordt een geboorteverhaal geschreven. Dit geboorteverhaal kan tijdens de behandeling door Ooievaarsperspectief bewaard worden als leidraad in de verdere begeleiding. Na afsluiten van het traject zal Ooievaarsperspectief het geboorteverhaal anonimiseren en bewaren voor studiedoeleinden. Ouders kunnen hier bezwaar tegen maken, waarna het geboorteverhaal verwijderd zal worden.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid

- Ooievaarsperspectief zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een orthopedagoog kan worden verwacht.

- Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het behaalde resultaat ter verbetering en de beslissingen die zij maken met betrekking tot zichzelf en de jeugdige. Ooievaarsperspectief zal de behandelovereenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Ooievaarsperspectief heeft een inspanningsverplichting en kan derhalve niet aangesproken worden op een resultaatsverplichting.
- Ooievaarsperspectief is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door ouders of cliënt. Indien er aangetoond wordt dat de cliënt schade heeft geleden door een fout van Ooievaarsperspectief die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Ooievaarsperspectief voor de schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium voor de betreffende opdracht voor het laatste kalenderjaar, tenzij er aan de zijde van Ooievaarsperspectief sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
- Ooievaarsperspectief is niet aansprakelijk voor handelen van de cliënt voor, tijdens of na de begeleidingssessies. Cliënt of diens wettelijke vertegenwoordigers zijn verantwoordelijk voor voldoende verzekering van onder meer Wettelijke Aansprakelijkheid en Ziektekosten.

#### Artikel 11 Opzegging en Annulering

- Indien naar oordeel van de cliënt dan wel Ooievaarsperspectief de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd, kan er na mondeling overleg worden overeengekomen de verdere opdracht te laten vervallen.
- Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.
- Indien de cliënt de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij of zij gehouden aan Ooievaarsperspectief alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten te vergoeden: alles onverminderd het recht van Ooievaarsperspectief op vergoeding wegens winstderving.

#### Artikel 12 Overmacht

- In geval van ziekte of tijdelijke- of blijvende arbeidsongeschiktheid van de uitvoerder van Ooievaarsperspectief zal door deze gestreefd worden naar vervanging door een derde. Indien dit niet mogelijk blijkt, ontslaat ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de uitvoerder van Ooievaarsperspectief van het nakomen van de overeengekomen behandelovereenkomst, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, (zaak)schade kan doen gelden.

#### Artikel 13 Toepasselijk recht

- Op alle overeenkomsten tussen cliënt en Ooievaarsperspectief waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- Als bevoegde rechter wijzen partijen de rechter aan welke bevoegd is in de woonplaats van Ooievaarsperspectief.
- Voor zover de werkzaamheden van de opdracht werkzaamheden betreffen die vallen onder het vakgebied van de belangenbehartiger/beroepsvereniging waarbij Ooievaarsperspectief is aangesloten, dan is Ooievaarsperspectief gehouden aan de bepalingen van haar beroepsorganisaties tijdens de uitoefening van haar werk. De klachtenregeling van desbetreffende beroepsorganisaties zijn geldig voor zover een eventuele klacht valt onder de werkingssfeer van de klachtenregeling waarop door cliënt een beroep wordt gedaan.

## Artikel 14 Wijziging

- Ooievaardersperspectief is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen
- Ooievaardersperspectief is te allen tijde gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijziging treedt in werking één maand na plaatsing op de website [www.ooievaardersperspectief.nl](http://www.ooievaardersperspectief.nl).