

Algemene Voorwaarden

H&G Onderwijs B.V.



Inhoud

Algemene Voorwaarden	1
H&G Onderwijs B.V.....	1
1. Algemeen	4
ARTIKEL 1 DEFINITIES	4
ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID	5
ARTIKEL 3 BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN	5
2. Informatie	5
ARTIKEL 4 DUIDELIJKE INFORMATIE	5
ARTIKEL 5 BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER.....	5
ARTIKEL 6 INFORMATIE VOOR DE CLIËNT	6
3. Totstandkoming van de zorgovereenkomst	6
ARTIKEL 7 TOT STANDKOMING OVEREENKOMST	6
ARTIKEL 8 BEËINDIGING EN OPZEGGING	6
4. Zorg- en dienstverlening	7
ARTIKEL 9 TOT STAND KOMING HANDELINGSPLAN.....	7
ARTIKEL 10 INHOUD HANDELINGSPLAN	7
ARTIKEL 11 NALEVING HANDELINGSPLAN	7
5. Privacy	8
ARTIKEL 12 TOEPASSINGSGEBIED	8
ARTIKEL 13 DOEL.....	8
ARTIKEL 14 VOORWAARDEN RECHTMATIGE VERWERKING	8
ARTIKEL 15 VERWERKING PERSOONSGEGEVENS BINNEN H&G ONDERWIJS EN INFORMEREN VAN BETROKKENEN.....	9
ARTIKEL 16 VERSTREKKEN PERSOONSGEGEVENS AAN DERDEN.....	9
ARTIKEL 17 RECHT OP INZAGE EN AFSCHRIFT VAN OPGENOMEN PERSOONSGEGEVENS.....	9
ARTIKEL 18 RECHT OP AANVULLING, CORRECTIE OF VERWIJDERING VAN OPGENOMEN PERSOONSGEGEVENS	9
ARTIKEL 19 BEVEILIGING	10
ARTIKEL 20 BEWAREN GEGEVENS	10
ARTIKEL 21 DATALEK	11
6. Verplichtingen van de cliënt en/of vertegenwoordig	11
ARTIKEL 22 VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT EN/OF VERTEGENWOORDIGER....	11
7. Betaling	12
ARTIKEL 23 VERGOEDE ZORG	12
ARTIKEL 24 NIET-VERGOEDE ZORG	12

8. Overige procedures	12
ARTIKEL 25 KLACHTENPROCEDURE	12

1. Algemeen

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling: de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaande natuurlijke persoon aan wie door de Zorgaanbieder zorg wordt verleend.

Overeenkomst: de diagnostiek, behandelings- of begeleidingsovereenkomst.

Zorgverlener: de voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

Zorg: diagnostiek, behandeling of begeleiding

Begeleiding: het ondersteunen bij en aanleren van praktische vaardigheden om de uitingvormen van probleemgedrag of de aandoening te beperken.

Behandeling: activiteiten welke zijn gericht op verbetering en het verminderen van (de oorzaak van) problematiek. Behandeling zet in op verandering van de sociaal emotionele ontwikkeling van een cliënt waardoor een basis wordt gelegd om het handelingsrepertoire van de cliënt duurzaam uit te breiden.

Praktijk: de behandelruimte van de H&G Onderwijs, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.

Naastbetrokkene(n): familie, partners, school of andere naasten van de cliënt.

Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

Handelingsplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de beginsituatie, de protectieve en belemmerende factoren, de doelstellingen, middelen, behandelprognose en evaluatiemomenten worden weergegeven.

Dossier: De zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan.

Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

Incident: is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of medewerker van H&G Onderwijs heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Beschikking: het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van Jeugdwet.

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en H&G Onderwijs gesloten overeenkomst met betrekking tot
 - a. Diagnostiek
 - b. Behandeling
 - c. Begeleiding
2. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

ARTIKEL 3 BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden worden door H&G Onderwijs B.V. (verder te noemen H&G Onderwijs) digitaal verstrekt aan de (wettelijke vertegenwoordiger van de) cliënt, voorafgaande aan de eerste afspraak. Op verzoek kunnen algemene voorwaarden mondeling worden toegelicht.

2. Informatie

ARTIKEL 4 DUIDELIJKE INFORMATIE

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

ARTIKEL 5 BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging van de cliënt.

ARTIKEL 6 INFORMATIE VOOR DE CLIËNT

De cliënt en/of diens vertegenwoordiger krijgen tijdens het doorlopen van het aanmeldproces telefonisch informatie over de zorgmogelijkheden welke H&G Onderwijs biedt. Tevens wordt telefonisch uitleg gegeven over het verdere verloop van het aanmeldproces. Tijdens het aanmeldproces wordt (op basis van de hulpvraag) duidelijk of gevraagde zorg valt onder vergoeding op basis van de jeugdwet. Wanneer dit niet het geval is, wordt geïnformeerd over de kosten van de te leveren zorg. Bij het versturen van de afspraakbevestiging worden tevens toegezonden:

- Het cliëntcontract met verwijzing naar de algemene voorwaarden;
- Verwijzing naar de klachtenprocedure op de website;
- Overig afspraken (welke afwijken van de algemene voorwaarden);
- Eventuele financiële afspraken.

3. Totstandkoming van de zorgovereenkomst

ARTIKEL 7 TOT STANDKOMING OVEREENKOMST

De overeenkomst tussen de cliënt en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:

- a. de cliënt en/of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
- b. H&G Onderwijs redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
- c. een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente (wanneer van toepassing).

ARTIKEL 8 BEËINDIGING EN OPZEGGING

8.1 Zorg wordt beëindigd in overleg met alle betrokken partijen. Mogelijke redenen voor beëindiging zijn:

- Beëindigen volgens plan
- Voortijdig afsluiten: in overeenstemming
- Voortijdig afsluiten: eenzijdig door de cliënt
- Voortijdig afsluiten: eenzijdig door de aanbieder

8.2 H&G Onderwijs mag zorg voortijdig beëindigen wanneer sprake is van een van onderstaande redenen:

- De zorgvrager komt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet na;
- De zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
- De zorgvrager vertoont gedragingen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
- De omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag ontwikkelt zich zodanig dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;

- De zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger laat na om een nieuwe indicatie aan te vragen.
- Voortijdig afsluiten: wegens externe omstandigheden.

8.3 Wanneer zorg eenzijdig door de cliënt wordt opgezegd, dient dit schriftelijk te gebeuren. Opzegtermijn (beëindiging volgens plan uitgezonderd) is 14 dagen. Afwijken van de opzegtermijn kan, financiële gevolgen hebben.

4. Zorg- en dienstverlening

ARTIKEL 9 TOT STAND KOMING HANDELINGSPLAN

9.1. H&G Onderwijs doet in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener, cliënt en eventueel overig betrokken partijen een voorstel voor een handelingsplan aan de cliënt.

9.2. Uiterlijk vier weken na aanvang van de zorgverlening legt H&G Onderwijs het opgestelde handelingsplan ter instemming voor aan de cliënt en eventueel overig betrokken partijen. Door externe omstandigheden is mogelijk dat van deze termijn moet worden afgeweken.

9.3. Het handelingsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt en eventueel overig betrokken partijen. H&G Onderwijs, de cliënt en eventueel overig betrokken partijen ondertekenen het handelingsplan. Het ondertekende handelingsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 10 INHOUD HANDELINGSPLAN

Het handelingsplan bevat in ieder geval:

- a. Beginsituatie, protectieve en belemmerende factoren;
- b. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
- c. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
- d. gemaakte afspraken tussen alle betrokken partijen (bijvoorbeeld H&G Onderwijs, cliënt, ouders, school);
- e. de frequentie waarmee het handelingsplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

ARTIKEL 11 NALEVING HANDELINGSPLAN

H&G Onderwijs is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de zorg volgens het handelingsplan. Wanneer, door omstandigheden, moet worden afgeweken van de afspraken, meldt H&G Onderwijs dit z.s.m. bij de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Wanneer op vraag van cliënt en/of vertegenwoordiger wordt afgeweken van het handelingsplan, wordt een aantekening hiervan gemaakt in het dossier.

5. Privacy

ARTIKEL 12 TOEPASSINGSGEBIED

Het privacyreglement is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen. Het gaat zowel om persoonsgegevens die op papier staan als om elektronisch opgeslagen persoonsgegevens.

ARTIKEL 13 DOEL

13.1 Het doel van deze voorwaarden is om een praktische uitwerking te geven aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

13.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing binnen H&G Onderwijs en heeft betrekking op alle verwerkingen van persoonsgegevens.

ARTIKEL 14 VOORWAARDEN RECHTMATIGE VERWERKING

Teneinde de verwerking van persoonsgegevens te voorzien van een rechtmatige basis zal H&G Onderwijs zich aan de volgende regels houden:

14.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze verwerkt (conform artikel 5, lid 1a van de AVG);

14.2 Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen (conform artikel 5, lid 1b van de AVG);

14.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn (conform artikel 5, lid 1c van de AVG). Dit betekent dat de registratie van de persoonsgegevens moet passen binnen het voor die registratie omschreven doel, alsmede dat de aard en de omvang van de verzamelde gegevens dusdanig is, dat het doel van de registratie daarmee wordt bewerkstelligd;

14.4 De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de verwerking van persoonsgegevens. Zijn handelwijze met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en de verstrekking van gegevens wordt beperkt door dit reglement. De verantwoordelijke is aansprakelijk voor de eventuele schade als gevolg van het niet naleven van dit reglement;

14.5 De verantwoordelijke heeft de plicht ervoor zorg te dragen dat een niet aan zijn rechtstreeks gezag onderworpen bewerker van de persoonsgegevens zich contractueel gebonden weet aan dit reglement.

ARTIKEL 15 VERWERKING PERSOONSgegevens BINNEN H&G ONDERWIJS EN INFORMEREN VAN BETROKKENEN

15.1 Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid, handicap of beperking mogen slechts worden verwerkt indien de cliënt en/of diens vertegenwoordiger voor deze verwerking toestemming heeft verleend in de vorm van een zorgovereenkomst.

15.2 H&G Onderwijs maakt uitsluitend gebruik van persoonsgegevens welke door de cliënt en/of vertegenwoordiger zelf zijn verstrekt of waar hij/zij toestemming voor heeft gegeven.

15.3 De verantwoordelijke informeert elke betrokkene die ingeschreven staat over de wijze waarop H&G Onderwijs met de persoonsgegevens omgaat. Voor uitwisseling van persoonsgegevens tussen medewerkers van H&G Onderwijs is geen expliciete toestemming van betrokkene vereist voor zover deze uitwisseling van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst tussen betrokkene en H&G Onderwijs.

ARTIKEL 16 VERSTREKKEN PERSOONSgegevens AAN DERDEN

16.1 Voor de verwerking van persoonsgegevens die bestaat uit het verstrekken van persoonsgegevens aan personen buiten H&G Onderwijs of aan andere instellingen, is de toestemming van betrokkene vereist, tenzij het de verwijzende instantie betreft. Voor de gevallen waarin aan dit vereiste niet hoeft te worden voldaan, volgt H&G Onderwijs de regeling in de WGB0 (art. 7:457 BW). Dit betekent dat geen toestemming is vereist indien de verstrekking plaatsvindt op grond van een wettelijk voorschrift (lid 1), aan de vertegenwoordiger van de betrokkene of aan anderen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst met betrokkene als bedoeld in lid 2 van art. 7:457 BW.

ARTIKEL 17 RECHT OP INZAGE EN AFSCHRIFT VAN OPGENOMEN PERSOONSgegevens

17.1 De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens (recht op inzage);

17.2 De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt;

17.3 Recht op inzage kan worden geweigerd of beperkt als het een onevenredig nadeel voor een derde met zich meebrengt (bijvoorbeeld wanneer zich in het dossier ook persoonsgegevens van familieleden bevinden). Een besluit tot weigering of beperking van inzage en afschrift wordt genomen door de directie van H&G Onderwijs. Inzage in het dossier wordt gedaan volgens beroepsregels van het NIP.

ARTIKEL 18 RECHT OP AANVULLING, CORRECTIE OF VERWIJDERING VAN OPGENOMEN PERSOONSgegevens

18.1 De cliënt kan verzoeken om correctie van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake

dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift zijn (conform artikel 5, lid 1d van de AVG). Dit geldt niet voor de bevindingen en conclusies welke behoren tot de professionele verantwoordelijkheid van de professional. Correcties moeten door H&G Onderwijs worden doorgegeven aan derden, indien zij de onjuiste gegevens hebben ontvangen;

18.2 De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijke verzoek tot aanvulling, correctie, afscherming of verwijdering/vernietiging in hoeverre hij daaraan wil voldoen. Niet gehonoreerde verzoeken worden schriftelijk gemotiveerd;

18.3 Een gehonoreerd verzoek tot verwijdering/vernietiging van gegevens wordt binnen drie maanden na honorering uitgevoerd.

ARTIKEL 19 BEVEILIGING

De AVG verplicht de verantwoordelijke technische- en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking, onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. De volgende bepalingen gelden ter beveiliging van persoonsgegevens:

19.1 Er worden niet meer persoonsgegevens verzameld dan nodig zijn voor het doel van de verzameling;

19.2 Medewerkers welke betrokken zijn, zowel direct als indirect, hebben inzage in persoonsgegevens;

19.3 Alle papieren persoonsgegevens zijn opgeborgen in afsluitbare kasten, laden, ruimten;

19.4 Elektronisch opgeslagen persoonsgegevens zijn alleen in te zien op computers welke beveiligd zijn met een wachtwoord en waar enkel medewerkers binnen H&G Onderwijs toegang tot hebben;

19.5 Elektronisch opgeslagen gegevens worden extern met een wachtwoord verzonden. Tevens wordt gebruik gemaakt van Zorgmail bij het verzenden van e-mails met persoonsgegevens;

19.6 Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht betreffende persoonsgegevens. In dit kader wordt onder de term 'medewerkers' eveneens begrepen: invalkrachten en stagiaires. Hierbij geldt de aanvullende bepaling dat op de verantwoordelijke de verantwoordelijkheid rust deze categorie medewerkers expliciet en nadrukkelijk bekend te maken met het van kracht zijn van dit reglement.

ARTIKEL 20 BEWAREN GEGEVENS

Cliëntdossiers worden in regel vijf jaar bewaard, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart H&G Onderwijs zo lang als nodig is

voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn worden de gegevens veilig vernietigd.

ARTIKEL 21 DATALEK

21.1 Wanneer er sprake is van een datalek handelt H&G Onderwijs overeenkomstig de wetgeving 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' en de beleidsregels voor toepassing van artikel 33 van de AVG en uitwerking van het beleidsstuk 'Richtsnoeren voor de melding van inbreuken in verband met persoonsgegevens krachtens Verordening 2016/679' datum 6 februari 2018.

21.2. Wanneer er sprake is van een datalek maakt H&G Onderwijs een afweging of daarvan een melding moet worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Allereerst kijkt H&G Onderwijs of er sprake is van een datalek van persoonsgegevens. Wanneer het alleen om gegevens van de organisatie gaat, hoeft er niet te worden gemeld. Bij persoonsgegevens moet er sprake zijn van een kans op nadelige gevolgen voor de bescherming van deze persoonsgegevens. Als dat het geval is kijkt H&G Onderwijs nog om wat voor soort gegevens het gaat. Er wordt een melding gemaakt wanneer de impact van het datalek op de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen hierom vraagt. Afweging wordt overeenkomstig protocol 'Guideline meldplicht datalekken' van de 'Autoriteit Persoonsgegevens' gemaakt. Melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens geschiedt binnen 72 uur.

6. Verplichtingen van de cliënt en/of vertegenwoordig

ARTIKEL 22 VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT EN/OF VERTEGENWOORDIGER

22.1 Client en/of vertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

22.2 Client en/of vertegenwoordiger onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van andere cliënten, bezoekers en medewerkers.

22.3 Client en/of vertegenwoordiger werkt mee aan instructies en maatregelen van H&G Onderwijs gericht op (brand) veiligheid.

22.4 Client en/of vertegenwoordiger verleent alle noodzakelijke medewerking om H&G Onderwijs in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

22.5 Client en/of vertegenwoordiger moet zorgverleners de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het handelingsplan of in het kader van veiligheid.

22.6 Client en/of vertegenwoordiger is verplicht H&G Onderwijs meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

22.7 Client en/of vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.

7. Betaling

ARTIKEL 23 VERGOEDE ZORG

23.1 Wanneer hulpverlening zorg omvat welke deel uit maken van de Jeugdwet (JW), declareert H&G Onderwijs de zorg rechtstreeks aan de zorg toekennende gemeente van de cliënt.

23.2 Wanneer een afspraak niet tijdig (dat is minstens 24 uur van tevoren) wordt afgezegd, kan H&G Onderwijs een bedrag van €80,- in rekening brengen. Dit geldt voor alle gemaakte afspraken waar een gedragswetenschapper voor is ingepland.

ARTIKEL 24 NIET-VERGOEDE ZORG

24.1 Wanneer hulpverlening zorg omvat welke geen deel uitmaken van de Jeugdwet, wordt geleverde hulpverlening in rekening gebracht bij de cliënt en/of vertegenwoordiger. Tarieven worden voorafgaande aan eerste afspraak zowel telefonisch als schriftelijk gecommuniceerd. Tarieven zijn in te zien op de website.

24.2 Betaling dient uiterlijk 14 dagen na afgifte van factuur te geschieden, onder vermelding van het factuurnummer. Het overschrijden van deze termijn zal leiden tot een betalingsherinnering met een betalingstermijn van tien dagen. Wanneer na de betalingsherinnering geen betaling plaatsvindt, zal H&G Onderwijs een eerste aanmaning sturen met een betalingstermijn van 10 dagen. Mocht na aanmaning wederom geen betaling plaatsvinden, zal een tweede aanmaning worden verstuurd met de waarschuwing op mogelijk extra buitengerechtelijke kosten overeenkomstig de Wet op de Incasso Kosten (WIK) wanneer de factuur niet wordt betaald. Mocht na 14 dagen betaling wederom uitblijven, ziet H&G Onderwijs zich genoodzaakt een in gebrekestelling te versturen en een incassobureau in te schakelen. Kosten van het incassobureau worden doorgerekend op de debiteur die in gebreke is gesteld.

8. Overige procedures

ARTIKEL 25 KLACHTENPROCEDURE

25.1 Het kan gebeuren dat er tijdens een zorgtraject problemen ontstaan. H&G Onderwijs vindt het belangrijk dat haar cliënten en/of vertegenwoordiger(s) worden gehoord. Problemen, signalen en klachten zijn er om opgelost te worden.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

Klachtopvang

Je meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor jezelf kan het goed zijn het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren je klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat je met het gesprek wilt bereiken;
- je kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang jouw onvrede niet weggenomen of wil je een formele klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan wanneer je dat telefonisch of schriftelijk doet via de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris van H&G Onderwijs BV. De klachtenfunctionaris is werkzaam bij het CBKZ te Gorinchem en als volgt bereikbaar:

Klachtenfunctionaris H&G Onderwijs BV Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen in jouw klacht. Hij/zij kan je ook zo nodig ondersteunen bij het eventueel doorgeleiden van jouw klacht naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris geeft je onafhankelijk advies en kan je ook meer vertellen over de klachtenprocedure.

Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

Omdat je zorg ontvangt op basis van de Jeugdwet kan je ook altijd rechtstreeks met je klacht aankloppen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Het adres van de klachtencommissie is:

Klachtencommissie H&G Onderwijs BV
T.a.v. ambtelijk secretaris
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
E-mail: klachten@cbkz.nl