

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen Wat Wel (hierna: Zorgaanbieder) en Zorgvrager. In deze voorwaarden worden een aantal begrippen gebruikt.

<i>Zorgaanbieder:</i>	Wat Wel (Postbus 6160, 2001 HD Haarlem, kvknr 61445681) biedt particuliere ambulante gezinsbehandeling, jeugdcoaching en individuele coaching aan in regio 023 en wordt in deze algemene voorwaarden genoemd als zorgaanbieder.
<i>Zorgvrager:</i>	een natuurlijk persoon/personen of diens wettelijk vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van Zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
<i>Dienst:</i>	het traject dat bestaat uit op maat gesneden hulpverlening of coaching benoemd als gezinsbehandeling, jeugdcoaching of individuele coaching.
<i>Hulpvraag:</i>	het probleem waarvoor Zorgvrager Zorgaanbieder heeft ingeschakeld
<i>Overeenkomst:</i>	de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgverlener schriftelijk wordt aangegaan waarbij Zorgaanbieder zich aan Zorgvrager verbindt om een Dienst te verrichten.
<i>Intakegesprek:</i>	het gesprek waarin Zorgaanbieder en Zorgvrager kennis met elkaar maken en de hulpvraag wordt besproken.
<i>Einddoel:</i>	het resultaat dat de Zorgvrager beoogd te bereiken

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die is gesloten tussen de Zorgaanbieder en de Zorgvrager.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en de plichten van de Zorgaanbieder en de Zorgvrager.
3. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van dwingendrechtelijke regelingen van het Nederlands Burgerlijk Wetboek.
4. Afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.
5. Deze algemene voorwaarden zijn elektronisch toegankelijk op de website van Zorgaanbieder en kunnen door de Zorgvrager worden opgeslagen.

DE OVEREENKOMST

Artikel 3 Het Intakegesprek

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst vindt een gesprek plaats tussen de Zorgaanbieder en de Zorgvrager.
2. In dit gesprek maken Zorgaanbieder en Zorgvrager kennis met elkaar waarbij de Zorgvrager samen met de Zorgaanbieder de hulpvraag bespreekt. Om de hulpvraag zo helder mogelijk te krijgen zal de Zorgaanbieder de Zorgvrager diverse vragen stellen.
3. Zorgaanbieder geeft op basis van de besproken hulpvraag de mogelijkheden over de te verrichten Dienst aan Zorgvrager.
4. Tijdens dit intakegesprek gaat de Zorgaanbieder na of de Zorgvrager de informatie heeft begrepen.
5. Zorgaanbieder en Zorgvrager kunnen tijdens of na dit intakegesprek afzien van verdere samenwerking. Er is in dit geval geen sprake van een overeenkomst tussen partijen.

6. Voor het intakegesprek wordt anderhalf uur gerekend. Deze kosten worden niet in rekening gebracht bij de Zorgvrager. Als het gesprek langer duurt dan anderhalf uur is het tarief € 75,-. Deze kosten worden in rekening gebracht bij Zorgvrager tenzij anders is overeengekomen. Zorgvrager is vooraf het intakegesprek op de hoogte gebracht door Zorgaanbieder over het in rekening brengen van deze kosten.

Artikel 4

Totstandkoming Overeenkomst

1. De Zorgaanbieder doet op basis van het intakegesprek en de voorgestelde afspraken over de gewenste Dienst een schriftelijk aanbod aan de Zorgvrager.
2. De Overeenkomst tot het verrichten van de Dienst komt tot stand wanneer de Zorgvrager het aanbod van de Zorgaanbieder aanvaardt. Deze Dienst wordt omschreven in de Overeenkomst.
3. De Overeenkomst bevat in ieder geval:
 - een beschrijving van de overeengekomen Dienst inclusief de looptijd;
 - een berekening van de kosten en vergoedingen ten laste van de Zorgvrager;
 - de betalingstermijn;
 - een beschrijving van de Hulpvraag;
 - een beschrijving van het Einddoel;
 - de bereikbaarheid van Zorgaanbieder
 - verwijzing naar de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn.
4. Zorgaanbieder en Zorgvrager bevestigen de Overeenkomst door ondertekening van beide partijen.

Artikel 4a

Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien er wijzigingen op de reeds bestaande Overeenkomst zijn gewenst dienen beide partijen ter goedkeuring deze schriftelijk te ondertekenen. Deze wijziging wordt toegevoegd als bijlage bij de reeds bestaande Overeenkomst.

ZORGAANBIEDER EN ZORGVRAGER

Artikel 5

Kwaliteit, informatie en welzijn

1. Zorgaanbieder voert de Dienst uit volgens de afspraken overeenkomstig eisen van goede zorgverlening van professionaliteit, kwaliteit en kennis.
2. Zorgaanbieder geeft tijdens het intakegesprek informatie over de zorgverlening aan de Zorgvrager. De Zorgaanbieder informeert de Zorgvrager over de website en de te vinden informatie over de verschillende diensten.
3. Zorgaanbieder verricht de taken met respect voor geloofs- en levensovertuiging van de Zorgvrager en onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de Zorgvrager en diens gezinsleden.
4. Zorgaanbieder streeft naar openheid en toegankelijkheid bij het verrichten van de Dienst.

Artikel 6

Verplichtingen van de Zorgvrager

1. Zorgvrager stelt (een gedeelte) van zijn of haar huis ter beschikking voor het verrichten van de Dienst door Zorgaanbieder.
2. Zorgvrager dient bij het verrichten van de Dienst door Zorgaanbieder naar beste weten de inlichtingen en medewerking te geven die door Zorgaanbieder worden verlangd om de Dienst uit te voeren.
3. Zorgvrager onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of welzijn voor Zorgaanbieder.

4. Zorgvrager zorgt ervoor dat de Zorgaanbieder de Dienst op de afgesproken tijden en plaatsen kan verlenen. Indien Zorgvrager is verhinderd dient Zorgvrager dit tijdig (tenminste 24 uur van tevoren) te melden aan Zorgaanbieder.
5. Bij het afzeggen of niet komen opdagen van de gemaakte afspraak zonder gegronde aantoonbare reden vervalt de afspraak en kan deze niet op een later tijdstip worden ingehaald. De Zorgaanbieder stelt zich in dit geval vrij van aansprakelijkheid voor de mogelijke (negatieve) effecten op het Einddoel van de Dienst.

Artikel 7 Dossievorming, geheimhouding en privacy

1. Naam- en adresgegevens worden met strikte geheimhouding verwerkt in de administratie van de Zorgaanbieder enkel ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst waaronder het berekenen van de kilometervergoeding, het verrichten van de Dienst en het opstellen van facturen.
2. De persoonsgegevens van Zorgvrager worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het uitvoeren van de Overeenkomst tenzij de Zorgvrager schriftelijk toestemming heeft gegeven voor het bewaren van de persoonsgegevens.
3. Zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijk toestemming van de Zorgvrager geen (inzage in) gegevens over de Zorgvrager aan (externe) derden die niet bij de Dienst zijn betrokken,
4. Zorgaanbieder is verplicht zich te houden aan de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zorgaanbieder houdt zich hierbij aan het stappenplan van de Meldcode bij het maken van de beslissing om het vermoeden van huiselijk geweld/kindermishandeling te melden bij Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Voordat Zorgaanbieder hier melding van maakt zal Zorgaanbieder dit vermoeden bespreken met Zorgvrager.

Artikel 8 Klachten

1. Zorgaanbieder zal regelmatig bij de Zorgvrager de samenwerking en eventuele knelpunten in de uitvoering van de Dienst bespreekbaar maken. Klachten over de uitvoering van de Dienst door Zorgaanbieder of over de medewerking van Zorgvrager dienen gezamenlijk en open worden besproken.
2. Zorgaanbieder en Zorgvrager nemen ieder eigen verantwoordelijkheid in het zoeken naar een oplossing van de klacht, door een open en respectvolle houding naar elkaar.
3. Van een klacht wordt een schriftelijke notitie gemaakt. Daarbij wordt genoteerd wat Zorgaanbieder en Zorgvrager hebben gedaan om deze klacht op te lossen.
4. Indien Zorgaanbieder en Zorgvrager er samen niet uitkomen en er geen oplossing wordt gevonden kan de overeenkomst na wederzijds goedvinden van beide partijen worden opgezegd.

BEEINDIGING OVEREENKOMST

Artikel 9 Beeindiging overeenkomst

De overeenkomst beeindigt:

- a. door overlijden van de Zorgvrager;
- b. bij wederzijds goedvinden; in dat geval wordt de beeindiging schriftelijk vastgelegd;
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Zorgaanbieder of Zorgvrager met inachtneming van artikel 9a en artikel 9b van deze algemene voorwaarden.
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 9a**Opzegging door Zorgvrager**

1. De Zorgvrager kan de Overeenkomst met inachtneming van 1 maand schriftelijk opzeggen (met ingang van de eerste volgende maand) met uitzondering op de behandelingstrajecten voor bepaalde tijd.
2. Opzegging door Zorgvrager op een andere datum is alleen mogelijk na instemming van Zorgaanbieder.

Artikel 9b**Opzegging door Zorgaanbieder**

1. De Zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een redelijk opzegtermijn:
 - a) als daar gewichtige redenen voor zijn;
 - b) bij een openstaande factuur nadat is voldaan aan artikel 10 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden.
2. In het geval de Zorgaanbieder de overeenkomst wil opzeggen wegens gewichtige redenen moet Zorgaanbieder de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Zorgvrager bespreken. Een gezamenlijk gewenste, passende en met respect voor alle partijen oplossing wordt door de Zorgaanbieder nagestreeft.

BETALINGEN**Artikel 10****Betaling**

1. De Zorgvrager is de Zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd aan de Zorgaanbieder voor het verlenen van de overeengekomen Dienst. De Zorgvrager ontvangt hiervoor een factuur wat op basis van artikel 4 van deze algemene voorwaarden is overeengekomen.
2. Facturen voor het verrichten van de Dienst dienen binnen 4 weken na de maand waarin de Dienst bij de Zorgvrager is verricht worden ingediend. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen en dient op de factuur te worden gemeld.
3. Het factuur bevat naast de betalingstermijn een overzicht van de dagen waarop de Dienst is verricht.
4. De Zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een eerste betalingsherinnering en geeft de Zorgvrager de gelegenheid binnen 10 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Indien de Zorgvrager na de eerste betalingsherinnering niet heeft betaald zal een tweede betalingsherinnering worden verstuurd. Deze tweede betalingsherinnering bevat tevens een ingebrekestelling.
5. Indien na het verstrijken van de tweede betalingsherinnering niet is betaald zal Zorgaanbieder de vordering uit handen geven aan een incassobureau. Zorgaanbieder is gerechtigd, naast de vordering, rente en buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. De Zorgaanbieder is gerechtigd een incassobureau de verdere afhandelingen omtrent de betaling te laten uitvoeren. De extra kosten die bij het incassobureau worden gemaakt worden verhaald op Zorgvrager.

SLOT

Artikel 11

Toepasselijk recht

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 12

Wijzigingen

1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Zorgvrager wordt hierover schriftelijk op de hoogte gebracht. Zorgvrager kan binnen 30 dagen schriftelijk bezwaar kenbaar maken.
2. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan Zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
3. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zullen ook van toepassing zijn op de reeds lopend en eerder ondertekende overeenkomsten.

Artikel 13

Inwerkingtreding

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking vanaf januari 2015.

