

# Algemene voorwaarden

## Winnaars Haken Nooit Af

---

### Artikel 1: Definities

1.1 *Winnaars Haken Nooit Af*: Jeugdzorgorganisatie die één of meer instellingen beheert die jeugdhulp biedt aan cliënten met een complexe zorgvraag, ook wel zorgaanbieder genoemd onder KvK nr. 88129500.

1.2 *Opdrachtgever*: De verwijzende instantie.

1.3 *Cliënt*: Diegene die zorg- en dienstverlening ontvangt en een overeenkomst daartoe heeft afgesloten of gaat afsluiten met Winnaars Haken Nooit Af en/of waar de beschikking/indicatie op afgegeven is.

1.4 *Wettelijke vertegenwoordiger*: De ouder(s) of voogd(en) van een minderjarige cliënt.

1.5 *Deelnemers*: Cliënten of diegene die de wettelijke vertegenwoordiger is.

1.6 *Jeugdhulpverlening*: Jeugdhulp op grond van de Jeugdwet, zoals overeengekomen in de overeenkomst.

1.7 *Beschikking*: Het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening.

1.8 *Zorgarrangement*: Woon- en behandelgroep en dagbehandeling voor jeugdigen, inclusief een ouderprogramma en de overeengekomen jeugdhulp en diensten, afgeleid van de beschikking/indicatie die afgegeven is.

1.9 *Zorgovereenkomst*: De individuele overeenkomst die tussen Winnaars Haken Nooit Af en de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger wordt aangegaan en waarmee Winnaars Haken Nooit Af zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

1.10 *Jeugdhulpverleningsplan*: Het individuele plan waarin doelen en afspraken voor de jeugdhulpverlening van de cliënt worden vastgelegd.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot jeugdhulpverlening en overige diensten verleend door of namens Winnaars Haken Nooit Af.

2.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

2.4 Op verzoek van de cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger licht Winnaars Haken Nooit Af de algemene voorwaarden toe.

2.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

## Artikel 3: Wettelijke regelingen

3.1 Winnaars Haken Nooit Af hanteert de wettelijke voorschriften van de Jeugdwet en draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering van hetgeen deze regelgeving vereist.

## Artikel 4: Overeenkomst

4.1 Het recht op jeugdhulp wordt van kracht na het aangaan van een overeenkomst tussen Winnaars Haken Nooit Af en de cliënt en het bereiken van overeenstemming over het jeugdhulpverleningsplan.

4.2 Een overeenkomst, inclusief jeugdhulpverleningsplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Winnaars Haken Nooit Af en de wettelijke vertegenwoordiger.

4.3 Winnaars Haken Nooit Af stelt zich als doel om binnen 6 weken na aanmelding van de cliënt te komen tot een zorgovereenkomst. Indien het termijn niet gehaald kan worden, zal met de opdrachtgever overlegd worden of de zorgopdracht, ondanks de langere wachttijd, alsnog aan Winnaars Haken Nooit Af gegeven wordt.

4.4 Winnaars Haken Nooit Af aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de zorg nadat er een overeenstemming is bereikt over de zorgovereenkomst en deze door de opdrachtgever en opdrachtnemer ondertekend is.

4.5 De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger zorgt ervoor dat de zorgaanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst, in het bijzonder over de looptijd van de verleningsbeschikking en eventuele tussentijdse wijzigingen van de beschikking.

## Artikel 5: Uitvoering van de hulp

5.1 De inhoud van de hulp wordt samen met de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger vastgelegd in een jeugdhulpverleningsplan. Dit plan wordt binnen 6 weken na het eerste contact vastgesteld.

5.2 Het jeugdhulpverleningsplan gaat van kracht na schriftelijke instemming van de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger. Het ondertekende jeugdhulpverleningsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

5.3 Het cliëntsysteem verleent Winnaars Haken Nooit Af toestemming om voor aanvang van de hulp informatie uit te wisselen met de opdrachtgever. Informatie wordt verwerkt conform Richtlijnen wetgeving Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

5.4 In het hulpverleningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:

- a) De doelen waaraan de cliënt gaat werken;
- b) Wie binnen de organisatie van Winnaars Haken Nooit Af de persoonlijk begeleider is van de cliënt;
- c) De persoonsgegevens van de cliënt en van betrokkenen, zoals familieleden en de verwijzer;

5.5 Het hulpverleningsplan wordt minimaal één keer per 6 maanden in samenspraak met de cliënt en andere belangrijke betrokkenen geëvalueerd.

5.6 De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd en geplaatst in het beschermde cliëntsysteem.

5.7 Als Winnaars Haken Nooit Af de afgesproken zorg conform het hulpverleningsplan niet kan verlenen, dan stelt Winnaars Haken Nooit Af de cliënt daarvan in kennis.

5.8 De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Winnaars Haken Nooit Af in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

## Artikel 6: Wijzigingen van de hulp

6.1 Wijzigingen in de ingezette hulp of het jeugdhulpverleningsplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger en Winnaars Haken Nooit Af worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van de kinderbescherming, maar ook dan streeft Winnaars Haken Nooit Af naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.

6.2 Het hierboven genoemde overleg (6.1) is niet vereist, indien als gevolg van spoedeisende omstandigheden, Winnaars Haken Nooit Af in het belang van de cliënt direct noodzakelijke maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, dan zal Winnaars Haken Nooit Af zo spoedig mogelijk in overleg treden met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.

## Artikel 7: Beëindiging of opzegging overeenkomst

7.1 Winnaars Haken Nooit Af is bevoegd om de overeenkomst te beëindigen of op te zetten. De overeenkomst en hulp eindigt in de navolgende gevallen:

- a) Het verstrijken van de looptijd;
- b) Indien de geldigheidstermijn van de beschikking is verstreken, tenzij er sprake is van een passende (vervolg) beschikking en de jeugdhulp volgens Winnaars Haken Nooit Af kan worden gecontinueerd;
- c) Indien er geen overeenstemming wordt bereikt over de zorgovereenkomst;
- d) Door schriftelijke opzegging door cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger, tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kinderbescherming verplicht;
- e) Indien de cliënt overlijdt;
- f) Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door Winnaars Haken Nooit Af, meer heeft;
- g) Ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
- h) Overige wettelijke of overeenkomen beëindigingsgronden.

7.2 Winnaars Haken Nooit Af kan de overeenkomst beëindigen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg niet meer in redelijkheid kan worden nageleefd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a) De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger komt verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig na;
- b) De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, waaronder bijvoorbeeld langdurige afwezigheid of meermaals niet naleven van de huisregels;
- c) De cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Winnaars Haken Nooit Af, die voortzetting van zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
- d) De omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Winnaars Haken Nooit Af en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;

- e) Op het moment dat Winnaars Haken Nooit Af geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening kan nemen;

7.3 In de gevallen genoemd onder 5.2 kan opzegging door Winnaars Haken Nooit Af tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

7.4 In alle gevallen zal Winnaars Haken Nooit Af het beëindigen van hulp melden bij de lokale verwijzer.

7.5 Beëindiging of opzegging dient schriftelijk te geschieden.

## **Artikel 8: Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens**

### **Duidelijke informatie**

8.1 Steeds als de zorgaanbieder de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger toegankelijke manier en gaat hij na of de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger de informatie heeft ontvangen en begrepen. Winnaars Haken Nooit Af stelt de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger in de gelegenheid om de verstrekte informatie met een derde te bespreken, voordat wordt overgegaan tot het vastleggen van de afspraken.

8.2 Als Winnaars Haken Nooit Af de informatie elektronisch verschaft gaat hij na of deze informatie toegankelijk is voor de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger.

8.3 Indien het belang van de cliënt dit vereist, dan dient Winnaars Haken Nooit Af de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

8.4 Steeds als de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger Winnaars Haken Nooit Af informatie verschaft, dan doet hij dit op een voor Winnaars Haken Nooit Af toegankelijke manier.

8.5 Winnaars Haken Nooit Af verstrekt duidelijke informatie over haar werkwijze aan de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger, zodat deze een weloverwogen keuze kan maken.

8.6 Winnaars Haken Nooit Af zorgt ervoor dat informatie duidelijk, toegankelijk en inzichtelijk is voor de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

### **Privacy: Bescherming en bewaren van persoonsgegevens**

8.7 Winnaars Haken Nooit Af richt een cliëntdossier in met betrekking op de jeugdhulp voor de cliënt. Het dossier omvat het hulpverleningsplan, rapportages en andere relevante gegevens die direct verband houden met de jeugdhulp.

8.8 Winnaars Haken Nooit Af draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens en heeft dit vastgelegd in het privacyreglement. Hierin staan de rechten van de cliënt en de plichten van de zorgaanbieder beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Het privacyreglement is beschikbaar gesteld op de website van Winnaars Haken Nooit Af.

8.9 Winnaars Haken Nooit Af draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt of rechtsgeldige betrokkenen bij het dossier geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of schrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt.

8.10 De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van de overeenkomst, Winnaars Haken Nooit Af in kennis stellen van de betrokkenheid van (een) andere instelling(-en), bijvoorbeeld ten aanzien van (eerdere) hulp of onderwijs. Zo nodig kan om inzage of afschrift van daarop betrekking hebbende relevante stukken gevraagd worden.

8.11 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

8.12 Winnaars Haken Nooit Af wisselt gegevens uit met andere instellingen indien dit noodzakelijk wordt geacht met betrekking tot de financiering, uitvoering en continuïteit van de geleverde zorg of te leveren zorg. Dit betreft zowel cliënt specifieke informatie als geaggregeerde informatie. Hier wordt de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger van op de hoogte gesteld, tenzij een wettelijk voorschrift dit verbiedt.

8.13 Winnaars Haken Nooit Af bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet in het dossier behoren, bewaart Winnaars Haken Nooit Af zo lang als nodig voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de zorgaanbieder deze gegevens.

8.14 Partijen erkennen het vertrouwelijke karakter van de informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen. Zij verplichten zich om alle vertrouwelijke informatie geheim te houden en deze uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.

8.15 Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie, in welke vorm dan ook, die door een van de partijen als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze vertrouwelijk van aard is.

8.16 De verplichting tot geheimhouding blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

8.17 Winnaars Haken Nooit Af handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

## **Artikel 9: Verzekeringen**

9.1 De cliënt is verplicht een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering af te sluiten. De cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) is aansprakelijk voor de eventueel door hem/haar veroorzaakte schade. Voor zover mocht blijken dat de cliënt ter zake onverzekerd is, is cliënt aansprakelijk voor de betreffende extra kosten die de werkzaamheden van Winnaars Haken Nooit Af uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

10.1 De jeugdprofessional bij Winnaars Haken Nooit Af zal bij zijn werkzaamheden handelen in overeenstemming met op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de vigerende regelgeving, de regels daarvoor binnen Winnaars Haken Nooit Af en de geldende professionele standaarden.

10.2 Winnaars Haken Nooit Af zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg van de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

10.3 De aansprakelijkheid van Winnaars Haken Nooit Af is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Winnaars Haken Nooit Af gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt. De omvang van de aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal de overeengekomen waarde van de overeenkomst, maar zal nooit meer bedragen dan wat wordt uitgekeerd door de verzekering van zorgaanbieder.

10.4 De cliënt/vertegenwoordiger is wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hem/haar of zijn/haar kind.

10.5 De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder ontstaat alleen als Winnaars Haken Nooit Af schriftelijk en deugdelijk in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Winnaars Haken Nooit Af ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten.

10.6 In geval van schending van het privacyreglement is de schendende partij aansprakelijk voor de schade die de andere partij hierdoor lijdt.

10.7 Winnaars Haken Nooit Af is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Als dat het geval is, zal Winnaars Haken Nooit Af dit zo snel mogelijk kenbaar maken bij de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger. Er is sprake van overmacht als Winnaars Haken Nooit Af na de totstandkoming van de overeenkomst niet aan verplichtingen kan voldoen als gevolg van een oorzaak of situatie die buiten de schuld of risicosfeer van Winnaars Haken Nooit Af ligt. Als de overmacht langer dan één maand duurt, kunnen beide partijen de overeenkomst beëindigen.

## **Artikel 11: Klachtenregeling**

11.1 Winnaars Haken Nooit Af streeft een zorgvuldige uitvoering na van de hup- en zorgverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger een klacht hebben. Winnaars Haken Nooit Af verzoekt om de klacht kenbaar te maken. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient schriftelijk ingediend te worden bij de zorgaanbieder met een duidelijke en volledige omschrijving van de klacht.

11.2 Winnaars Haken Nooit Af hanteert een klachtenprocedure conform Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze klachtenprocedure is beschikbaar gesteld op de website van Winnaars Haken Nooit Af.

11.3 Geschillen tussen de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger en Winnaars Haken Nooit Af over de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door Winnaars Haken Nooit Af te leveren of geleverde diensten kunnen worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de geschillencommissie.

## **Artikel 12: Gedragsnormen en veiligheid**

12.1 Winnaars Haken Nooit Af tolereert geen discriminatie en (seksuele) intimidatie. Dit geldt voor zowel onze cliënten als voor de medewerkers.

12.2 Winnaars Haken Nooit Af treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de locaties geschikt zijn voor de opvang en het verblijf van cliënten. Hiermee zorgt Winnaars Haken Nooit Af ervoor dat cliënten op veilige en verantwoorde wijze op de locaties kunnen verblijven.

12.3 Winnaars Haken Nooit Af hanteert gedragsnormen en veiligheidsvoorschriften voor medewerkers welke zijn opgenomen in het personeelshandboek die medewerkers schriftelijk ondertekenen voorafgaand aan de indiensttreding. Meer informatie is op te vragen bij de zorgaanbieder.

## Artikel 13: Financiële verplichtingen

13.1 Bij levering van jeugdhulp in natura declareert Winnaars Haken Nooit Af de kosten van de overeengekomen hulp aan de gemeente waarmee Winnaars Haken Nooit Af op grond van de Jeugdwet een overeenkomst heeft gesloten.

13.2 Indien anders is overeengekomen, dient een factuur binnen veertien dagen na ontvangst van de factuur te zijn voldaan door storting of overmaking op het op de factuur vermelde bankrekeningnummer.

13.3 Als de factuur niet binnen de betalingstermijn van veertien dagen is voldaan, dan stuurt Winnaars Haken Nooit Af een betalingsherinnering waarin de tweede termijn wordt gesteld. Blijft betaling ook na deze termijn uit, dan is de cliënt automatisch in verzuim en is Winnaars Haken Nooit Af gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen bij de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger.

13.4 De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger is zowel buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten als wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

## Artikel 14: Slotbepalingen

14.1 Op iedere overeenkomst tussen cliënt/wettelijke vertegenwoordiger en Winnaars Haken Nooit Af is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Winnaars Haken Nooit Af is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01-06-2023.

## Akkoordverklaring algemene voorwaarden

Ondergetekende verklaart de algemene voorwaarden te hebben ontvangen en te hebben gelezen.

|              |  |
|--------------|--|
| Datum        |  |
| Plaats       |  |
| Naam         |  |
| Handtekening |  |

E-mail: [info@winnaarshakennooitaf.nl](mailto:info@winnaarshakennooitaf.nl)  
Website: [www.winnaarshakennooitaf.nl](http://www.winnaarshakennooitaf.nl)