Algemene Voorwaarden Veerkracht Nederland B.V. – Zorg & Dienstverlening

Artikel 1 – Definities

1. **Veerkracht Nederland:** Veerkracht Nederland B.V., KvK 97103004, gevestigd te Rendementsweg 4B, 3641SK Mijdrecht.
2. **Cliënt:** de natuurlijke persoon aan wie Veerkracht Nederland zorg, jeugdhulp of begeleiding verleent.
3. **Opdrachtgever:** de partij die de zorg of dienst inkoopt, zoals een gemeente, zorgverzekeraar, zorgkantoor (ZIN) of de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger zelf (PGB/Particulier).
4. **Beschikking:** het besluit van een gemeente of indicatieorgaan waarin is vastgelegd op welke zorg aanspraak bestaat en vanuit welke financieringsbron dit wordt bekostigd.
5. **Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht (al dan niet in de vorm van een SVB-zorgovereenkomst) tussen Veerkracht Nederland en de cliënt of opdrachtgever.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten van Veerkracht Nederland, waaronder ambulante begeleiding, crisiszorg en dagbesteding.
2. Afwijkingen gelden alleen als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Indien de zorg wordt gefinancierd als Zorg in Natura (ZIN) en de gemeente of het zorgkantoor dwingende contractvoorwaarden stelt, prevaleren die inkoopvoorwaarden boven deze algemene voorwaarden voor zover zij daarmee in strijd zijn.

Artikel 3 – Totstandkoming, intake en uitsluiting herroepingsrecht

1. De overeenkomst komt tot stand na een kennismakings-/intakegesprek, instemming met het zorgplan en een schriftelijke (of digitale) bevestiging door beide partijen. Aan de zorg ligt een geldige verwijzing of beschikking ten grondslag.
2. De feitelijke begeleiding start op de datum die in de overeenkomst is vastgelegd.
3. Aangezien de dienstverlening van Veerkracht Nederland kwalificeert als gezondheidszorg en/of sociale dienstverlening (zoals jeugdhulp en Wmo-begeleiding), is het wettelijke herroepingsrecht (de bedenktermijn van 14 dagen bij overeenkomsten buiten de verkoopruimte) uitdrukkelijk niet van toepassing (ex art. 6:230h lid 2 sub a en b BW).

Artikel 4 – Uitvoering van de diensten en Zorgplan

1. Veerkracht Nederland voert de diensten uit naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed hulpverlenerschap en de toepasselijke professionele kwaliteitsnormen, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen de vereisten, werkprocessen en richtlijnen conform haar actuele KZ-certificering (Kiwa) en de SKJ-registratienormen voor de in te zetten jeugdprofessionals.
2. De diensten betreffen te allen tijde een inspanningsverplichting; Veerkracht Nederland kan geen bepaald resultaat garanderen.
3. Voor iedere cliënt wordt in overleg een zorg-/begeleidingsplan opgesteld. Door instemming met dit plan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering daarvan. In acute crisissituaties mag tijdelijk van het opstellen van een plan worden afgeweken om ernstig nadeel te voorkomen.
4. Medewerkers van Veerkracht Nederland werken conform de landelijke Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Indien noodzakelijk voor de veiligheid, kan een melding worden gedaan in de landelijke Verwijsindex (VIN).
5. Veerkracht Nederland zet uitsluitend gekwalificeerde, VOG-gescreende professionals in en is gerechtigd zich te laten vervangen of ondersteunen door andere deskundigen binnen of buiten haar organisatie.

Artikel 5 – Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt (of diens vertegenwoordiger) verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een veilige en goede uitvoering van de diensten.
2. De cliënt zorgt voor een veilige werkomgeving wanneer de begeleiding in de thuissituatie plaatsvindt.
3. Bij dagbesteding of verblijf op een locatie van Veerkracht Nederland dient de cliënt zich te houden aan de lokaal geldende huisregels. Bij structurele overtreding of ongewenst gedrag mag Veerkracht Nederland de zorg opschorten of beëindigen.

Artikel 6 – Annulering en No-show

1. Een afspraak voor individuele (ambulante) begeleiding kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden afgezegd of verplaatst.
2. Bij afzegging binnen 48 uur of bij het niet nakomen van een afspraak (no-show) zonder dat sprake is van overmacht, is Veerkracht Nederland gerechtigd de gereserveerde tijd in rekening te brengen.
3. Bij financiering vanuit een PGB worden no-show kosten niet ten laste van het budget bij de SVB gedeclareerd (omdat er geen feitelijke zorg is geleverd), maar als particuliere vergoeding rechtstreeks gefactureerd aan de cliënt/budgethouder.

Artikel 7 – Tarieven en betaling

1. Bij Zorg in Natura (ZIN) worden de kosten rechtstreeks bij de betreffende gemeente of het zorgkantoor gedeclareerd.
2. Bij een PGB of particuliere inkoop gelden de overeengekomen (uur)tarieven. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan door de cliënt dan wel te zijn ingediend bij de SVB.

3. Bij niet-tijdige betaling stuurt Veerkracht Nederland een betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen om alsnog te betalen. Blijft betaling uit, dan is de opdrachtgever in verzuim en kunnen de wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht.

Artikel 8 – Dossier, privacy en geheimhouding

1. Veerkracht Nederland verwerkt persoonsgegevens conform de AVG. Medische en gevoelige gegevens worden uitsluitend via beveiligde systemen (zoals een ECD of beveiligd portaal) gedeeld, niet via openbare of onbeveiligde kanalen.
2. Medewerkers zijn gebonden aan geheimhouding en, waar van toepassing, het beroepsgeheim.
3. Het zorgdossier wordt bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar, gerekend vanaf de laatste wijziging in het dossier. De cliënt heeft recht op inzage en afschrift.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

1. Voor zover dwingend recht (waaronder de WGBO en consumentenwetgeving) zich daar niet tegen verzet, is de aansprakelijkheid van Veerkracht Nederland beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.
2. Indien de verzekeraar niet uitkeert, is de aansprakelijkheid in zakelijke overeenkomsten (B2B) beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende opdracht in de voorafgaande 3 maanden in rekening is gebracht.
3. Veerkracht Nederland is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van haar directie of leidinggevenden.

Artikel 10 – Tussentijdse opzegging en beëindiging

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege bij het aflopen van de indicatie/beschikking of bij het overlijden van de cliënt.
2. De cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) is te allen tijde bevoegd de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Om een veilige afbouw van de begeleiding en een zorgvuldige overdracht te waarborgen, verzoekt Veerkracht Nederland hierbij een opzegtermijn van één (1) maand in acht te nemen.
3. Bij opzegging door de cliënt is deze (dan wel de budgethouder) uitsluitend gehouden tot betaling van het loon over de reeds daadwerkelijk geleverde uren tot het moment van beëindiging.
4. Veerkracht Nederland kan de overeenkomst gemotiveerd opzeggen indien er sprake is van gewichtige redenen, zoals een onveilige werkomgeving, onherstelbare vertrouwensbreuk, of indien de zorgvraag de expertise of capaciteit overstijgt. Veerkracht Nederland neemt hierbij een redelijke termijn in acht en spant zich in voor een warme overdracht.

Artikel 11 – Klachten

1. Op de dienstverlening is de klachtenregeling van Veerkracht Nederland van toepassing.
2. Afhankelijk van de grondslag van de geboden zorg, kunnen cliënten en hun vertegenwoordigers een beroep doen op de onafhankelijke klachtenprocedure conform de Jeugdwet (inclusief toegang tot het AKJ / de vertrouwenspersoon in de jeugdhulp) of de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 12 – Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Zakelijke geschillen (B2B) worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Veerkracht Nederland, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
3. Voor particuliere cliënten (consumenten) geldt eveneens de forumkeuze voor de rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Veerkracht Nederland, tenzij de consument binnen één (1) maand nadat Veerkracht Nederland zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, kenbaar maakt te kiezen voor beslechting door de volgens de wet bevoegde rechter (doorgaans de woonplaats van de consument, ex art. 6:236 sub n BW).