

Zorg- en dienstverlening van KluppluZ

KluppluZ is er voor kinderen van 2 tot en met 12 jaar die in het kader van hun ontwikkeling extra ondersteuning kunnen gebruiken. Door middel van gespecialiseerde groepsbegeleiding, ambulante begeleiding, diagnostiek en behandeling biedt KluppluZ hen de kans om optimaal tot ontwikkeling te komen. Op de zorg -en dienstverlening van KluppluZ zijn deze leveringsvoorwaarden van toepassing.

Artikel 1: Definities

In deze leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Begeleidingsplan: het document waarin de afspraken over de begeleiding van de cliënt vastgelegd worden. Het begeleidingsplan maakt deel uit van de overeenkomst.
- Beschikking of verwijzing: het besluit van een daartoe bevoegd persoon of orgaan om namens de gemeente een op de wet gegronde maatwerkvoorziening aan de cliënt te verstrekken.
- Cliënt: een natuurlijke persoon in de leeftijd van 2 tot en met 12 jaar waaraan KluppluZ (zorg)diensten levert, in beginsel op basis van een beschikking of verwijzing.
- Gemeente: de gemeente waar de cliënt woont / is ingeschreven volgens het woonplaatsbeginsel.
- Huisreglement: de meest recente versie van het huisreglement van KluppluZ, zoals gepubliceerd op haar website.
- KluppluZ: de rechtspersoon die (zorg)diensten levert op het gebied van gespecialiseerde (ambulante) (groeps)begeleiding en ondersteuning van kinderen die een steuntje in de rug nodig hebben.
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen KluppluZ en de cliënt voor de levering van betaalde (zorg)diensten door KluppluZ, afgeleid van de beschikking dan wel verwijzing van de cliënt.
- Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de cliënt rechtsgeldig vertegenwoordigt bij het aangaan van de overeenkomst. In de regel is dit een ouder met ouderlijk gezag over de cliënt.
- (Zorg)diensten: (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning aan de cliënt door KluppluZ.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst tussen KluppluZ en de cliënt.

Artikel 3: totstandkoming overeenkomst

1. KluppluZ doet aan de cliënt een aanbod voor een overeenkomst. De geldigheidsduur van dat aanbod is twee weken.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de (wettelijke vertegenwoordiger van de) cliënt het aanbod van KluppluZ tijdig aanvaardt en de overeenkomst is ondertekend door KluppluZ en (de wettelijk vertegenwoordiger van) de cliënt.
3. In de overeenkomst worden de door KluppluZ te leveren (zorg)diensten vastgelegd. Na ondertekening van de overeenkomst kan de cliënt aanspraak maken op de afgesproken (zorg)diensten.
4. In het geval de feitelijke (zorg)dienstverlening is aangevangen op een eerdere datum dan de datum waarop de overeenkomst is getekend, geldt die eerdere datum als ingangsdatum van de overeenkomst.
5. KluppluZ kan niet aan een aanbod worden gehouden waarvan de cliënt redelijkerwijs moet begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4: Geldige beschikking of verwijzing en tarieven

1. De cliënt waaraan door KluppluZ (zorg)diensten worden geleverd dient te beschikken over een geldige beschikking of verwijzing, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. De looptijd van de overeenkomst is gekoppeld aan de looptijd c.q. geldigheidsduur van de beschikking of verwijzing, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Indien de zorgvraag gedurende de looptijd van de overeenkomst zodanig wijzigt dat naar de professionele opvatting van KluppluZ zij niet langer binnen de grenzen van de beschikking of verwijzing op verantwoorde wijze haar (zorg)diensten aan de cliënt kan leveren, dient de (wettelijke vertegenwoordiger van de) cliënt op eerste verzoek van KluppluZ binnen twee weken een nieuwe beschikking of verwijzing aan te vragen.

4. KluppluZ stelt de tarieven en het dienstenaanbod jaarlijks vast. KluppluZ is bevoegd om de tarieven en dienstenaanbod tussentijds aan te passen. De cliënt wordt hierover geïnformeerd.
5. De tarieven worden jaarlijks aangepast op basis van o.m. het Consumenten prijsindexcijfer, veranderingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in de branche en de pensioenpremies, belastingen en sociale premies. De aangepaste tarieven zullen één kalendermaand voor het ingaan van de prijsverhoging worden gecommuniceerd. Ingeval van een tariefverhoging binnen 3 maanden nadat de overeenkomst is ingegaan, heeft de cliënt het recht om de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 5: Beëindiging, opzegging, wijziging leveringsvoorwaarden en herroeping

1. De overeenkomst tussen KluppluZ en de cliënt eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst;
 - b. het overlijden van de cliënt;
 - c. op het moment dat de cliënt de (zorg)diensten van KluppluZ definitief weigert te aanvaarden, welk moment ter beoordeling van KluppluZ is.
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
2. KluppluZ kan de overeenkomst opzeggen ingeval van omstandigheden dat voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze omstandigheden wordt in ieder geval verstaan de situatie:
 - a. dat de cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b. dat de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, zoals bijvoorbeeld het geval is wanneer de cliënt herhaald afwezig is, zonder tijdige afmelding;
 - c. dat de cliënt of personen die bij de cliënt betrokken zijn zich op een zodanige wijze jegens cliënten en/of medewerkers van KluppluZ gedragen dat voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet meer van KluppluZ gevergd kan worden. Hiervan is o.m. sprake indien de cliënt zich (structureel) misdraagt en daardoor de dienstverlening aan andere cliënten en/of de relatie met de zorgprofessional negatief wordt beïnvloed;
 - d. dat de omvang of zwaarte van de dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de scope van de overeenkomst valt en er geen afspraken gemaakt kunnen worden over aanpassing van de overeenkomst. Hieronder valt tevens de situatie dat de zorg- of begeleidingsvraag van een cliënt niet (meer) binnen de begeleidingsmogelijkheden van KluppluZ valt;
 - e. dat KluppluZ geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen (zorg)diensten en de cliënt niet bereid is om deze voor eigen rekening af te nemen.
 - f. in geval van surseance of faillissement van KluppluZ.
 - g. dat er een betalingsachterstand van minimaal 2 maanden is.
3. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Er kan tegen iedere kalenderdag worden opgezegd. De opzegtermijn bedraagt één maand.
4. KluppluZ is gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen in de gevallen zoals bedoeld in artikel 5.2 sub e, f en g alsook indien zich omstandigheden voordoen die KluppluZ aanleiding geven om geen, althans een kortere, opzegtermijn te hanteren.
5. KluppluZ heeft het recht deze leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. KluppluZ zal een wijziging van deze leveringsvoorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt mededelen. Als de wijziging van deze leveringsvoorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan heeft de cliënt de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijzigingen in werking treden.
6. Indien de overeenkomst op afstand is gesloten, heeft de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt 14 dagen bedenktijd. Binnen deze 14 dagen mag de cliënt de overeenkomst zonder opgaaf van redenen en per direct kosteloos herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de ondertekening van de overeenkomst. (Voorbeeld: als op 1 augustus de overeenkomst wordt ondertekend heeft de cliënt tot en met 15 augustus 23.59 uur de mogelijkheid om deze te herroepen.)
7. KluppluZ is bevoegd haar verplichtingen op te schorten als de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of KluppluZ na het sluiten van de overeenkomst kennis heeft genomen van omstandigheden die goede

gronden geven te vrezen dat de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk kan/zal nakomen.

Artikel 6: Betaling en eigen bijdrage

1. De kosten van de door KluppluZ geleverde diensten worden in principe gedeclareerd aan de gemeente die de beschikking of verwijzing m.b.t. de cliënt heeft gegeven.
2. In bepaalde gevallen kan er, op basis van wet- en/of regelgeving, een eigen bijdrage van de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt verschuldigd zijn of anderszins een betalingsverplichting jegens KluppluZ bestaan. KluppluZ is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
3. Indien de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt aanvullende (zorg)dienstverlening wil ontvangen die buiten de beschikking of verwijzing valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende (zorg)dienstverlening levert KluppluZ uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt, waarop onderhavige leveringsvoorwaarden van toepassing zijn.
4. Bij levering van (zorg)dienstverlening op andere basis dan bedoeld in artikel 6 lid 1, factureert KluppluZ de overeengekomen (zorg)dienstverlening aan de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt. De factuur wordt in beginsel op of omstreeks de 27^{ste} van de maand voorafgaand aan de maand waarop de factuur betrekking heeft geëind middels automatische incasso. De (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt wordt minimaal 3 dagen voor de incassodatum door KluppluZ geïnformeerd over het bedrag en de incassodatum.
5. Bij niet tijdige betaling van het verschuldigde bedrag, zendt KluppluZ een ingebrekestelling. Indien er binnen 15 dagen na de datum van ingebrekestelling niet is betaald, is de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt in verzuim.
6. Bij gebreke van tijdige betaling is de cliënt gehouden de kosten van invordering te vergoeden zoals bepaald in de wet 'normering buitengerechtelijke incassokosten'. Deze kosten bedragen tenminste het wettelijke minimumbedrag aan incassokosten zijnde momenteel € 40,00.
7. Bij niet tijdige betaling is de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt aan KluppluZ wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag.

Artikel 7: Begeleidingsplan en informatie

1. De afspraken over de begeleiding van de cliënt worden opgenomen in een begeleidingsplan.
2. Het begeleidingsplan komt in overleg met de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt tot stand. Door instemming met het begeleidingsplan geeft de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt toestemming aan KluppluZ tot het verrichten van de handelingen ter uitvoering van het begeleidingsplan.
3. Het begeleidingsplan wordt regelmatig geëvalueerd. De afspraken hierover worden in het begeleidingsplan vastgelegd. In onderling overleg kan het begeleidingsplan (tussentijds) worden aangepast.
4. De (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst door KluppluZ.
5. De (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt is verplicht om alle informatie, gegevens en schriftelijke stukken die KluppluZ in redelijkheid nodig heeft voor de goede uitvoering van de overeenkomst tijdig ter beschikking te stellen, waarbij de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt in staat voor de juistheid en volledigheid van de verschafte informatie en documentatie.

Artikel 8: Carefriend, communicatie en privacyreglement

1. KluppluZ houdt een elektronisch cliënten dossier (Carefriend genaamd) bij m.b.t. de aan de cliënt geleverde (zorg)diensten en de voortgang daarvan. Het begeleidingsplan maakt deel uit van het cliëntdossier
2. KluppluZ biedt de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt toegang tot Carefriend. Daarmee kan de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt door middel van een wachtwoord online het dossier van de cliënt raadplegen. Aan deze diensten zijn geen extra kosten verbonden. De (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt is zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden en controleren van de gegevens alsmede voor het wachtwoord. Door de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt doorgevoerde wijzigingen in Carefriend zijn bindend. Tevens wordt Carefriend gebruikt als communicatiemiddel tussen KluppluZ en de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt.
3. Door de ondertekening van de overeenkomst geeft de (wettelijk vertegenwoordiger van de)

cliënt toestemming voor het gebruik van cliëntgegevens door KluppluZ ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

4. Het dossier wordt beveiligd en bewaard overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften.
5. KluppluZ verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens aan de gemeente en eventuele overige betrokken (overheids)instanties, voor de uitvoering van taken van deze instanties, die in de wet zijn vastgelegd.
6. De verstrekking van de gegevens, alsmede de verwerking daarvan, vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke (privacy)wetgeving. Het privacyreglement van Wij Zijn JONG, het moederbedrijf van KluppluZ, is van toepassing (zie <https://www.wijzijnjong.nl/privacy-en-cookiebeleid/privacy-verklaring>).

Artikel 9: Overmacht

1. In geval van overmacht is KluppluZ gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat KluppluZ schadeplichtig is.
2. Indien de overmacht toestand twee maanden of langer voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring buitengerechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat KluppluZ schadeplichtig is, ook niet in het geval KluppluZ als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
3. Onder overmacht wordt mede verstaan 'omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst verhinderen en die niet aan KluppluZ kunnen worden toegerekend of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet van KluppluZ kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde het afsluiten van de overeenkomst voorzienbaar waren'. Onder overmacht vallen in ieder geval stakingen, bovenmatig ziekteverzuim van medewerkers van KluppluZ, een (tijdelijk) tekort aan pedagogisch medewerkers, overheidsmaatregelen, storingen aan het elektriciteitsnet, storingen van internet of telecommunicatiefaciliteiten, brand, wateroverlast, algemene vervoersproblemen, pandemieën en het optreden van besmettelijke ziekten onder cliënten en/of medewerkers van een bepaalde locatie. Indien KluppluZ bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen heeft kunnen voldoen, is KluppluZ gerechtigd hetgeen zij reeds heeft uitgevoerd in rekening te brengen.

Artikel 10. Huisreglement

KluppluZ beschikt over een huisreglement dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Het huisreglement is te vinden op de website van KluppluZ. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het huisreglement en de leveringsvoorwaarden, prevaleert hetgeen is bepaald in de leveringsvoorwaarden.

Artikel 11: Klachtenprocedure en externe vertrouwenspersoon

1. Wij Zijn JONG, het moederbedrijf van KluppluZ, heeft een klachtenprocedure vastgesteld. De klachtenprocedure is terug te vinden op de website van Wij Zijn JONG.
2. Er is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar ingeval de cliënt te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag (voor meer informatie zie <https://melden.vertrouwensunie.nl/wij-zijn-jong>).

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van KluppluZ wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en/of onrechtmatig handelen van KluppluZ is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar van de door KluppluZ afgesloten (aansprakelijkheids)verzekeringen wordt uitgekeerd.
2. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij overeenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

3. KluppluZ is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.
4. KluppluZ is niet aansprakelijk voor schade vanwege diefstal, het zoekraken van en/of beschadigingen aan eigendommen van de cliënt.
5. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid hierboven zijn niet van toepassing in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van KluppluZ.
6. De (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt vrijwaart KluppluZ voor alle kosten en schade die KluppluZ mocht lijden als gevolg van een schadevergoedingsvordering welke derden, waaronder begrepen (ingeleende) medewerkers, jegens haar instellen vanwege schade die is veroorzaakt door de cliënt. De (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt is verplicht om (t.b.v. de cliënt) een adequate en toereikende aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten gedurende de looptijd van de overeenkomst en deze in stand te houden. Op verzoek van KluppluZ is de (wettelijk vertegenwoordiger van de) cliënt verplicht een bewijs van verzekering te overleggen.

Artikel 13: Toepasselijk recht

1. Deze leveringsvoorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze leveringsvoorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin KluppluZ is gevestigd.