

# Leveringsvoorwaarden KluppluZ

KluppluZ is er voor kinderen en jongeren van 0 tot 21 jaar die extra ondersteuning kunnen gebruiken. Met onze gespecialiseerde begeleiding, onderzoek, opvang en trainingen bieden we hen de kans om optimaal tot ontwikkeling te komen.

Voor het afnemen van producten en diensten bij KluppluZ kennen we onderstaande financieringsvormen:

1. Op basis van subsidie wordt een deel van of een volledige bijdrage voor geïndiceerde groepsbegeleiding afgegeven.
2. Op basis van een beschikking vanuit de Jeugdwet worden de kosten vergoed.
3. Een deel van de kosten voor gespecialiseerde opvang wordt door de ouder(s) bekostigd. Wet Kinderopvang: ouders hebben - als zij in aanmerking komen voor de WKO - recht op een toeslag voor de kosten van de opvang. Ouders kunnen deze toeslag - afhankelijk van hun inkomen - aanvragen. Voor de eigen bijdrage is in sommige gevallen een tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang via de gemeente mogelijk, bijvoorbeeld bij re-integratie of inburgering.
4. Het is voor ouders/verzorgers, scholen, professionals en organisaties mogelijk om producten en diensten van KluppluZ af te nemen wanneer zij deze zelf financieren.

*De producten en diensten van KluppluZ verdelen wij onder in vier categorieën:*

1. Gespecialiseerde groepsbegeleiding en opvang
2. Ambulante Dienstverlening
3. Onderzoek en begeleiding
4. Training en ondersteuning

## **1. Gespecialiseerde groepsbegeleiding en opvang**

KluppluZ biedt gespecialiseerde groepsbegeleiding en -ondersteuning op maat voor kinderen van 2 tot 18 jaar. Voorafgaand aan een traject worden samen met de ouders en/of verzorgers en de verwijzer afspraken gemaakt over de begeleiding en de intensiteit daarvan. Het doel van de begeleiding is afhankelijk van de hulpvraag van het kind en/of zijn/haar omgeving. Plaatsing van een kind voor groepsbegeleiding bij KluppluZ is alleen mogelijk wanneer er een beschikking of indicatie afgegeven is door een verwijzer. Afhankelijk van de door de verwijzer afgegeven beschikking of indicatie wordt de financiering bepaald.

## **2. Ambulante Dienstverlening**

Voor scholen en kinderdagverblijven biedt KluppluZ ondersteuningsarrangementen. Dit zijn tijdelijke ondersteuningsvormen die door onderwijs- en kinderopvangorganisaties en vanuit verwijzers kunnen worden ingekocht. Daarnaast is het mogelijk om thuisbegeleiding in te zetten. Dit kan door de ouder(s) worden ingekocht of er kan sprake zijn van een verwijzing, waarbij de kosten mogelijk door de gemeente worden vergoed. De ouders dienen zelf na te gaan of de kosten worden vergoed.

## **3. 4. Onderzoek en Begeleiding**

KluppluZ biedt onderzoek en begeleiding voor kinderen en jongeren met leer-, gedrags- en sociaal emotionele problemen. Zowel ouders als scholen kunnen bij KluppluZ terecht. Als de verwijzing plaatsvindt via een verwijzer, worden de kosten mogelijk door de gemeente vergoed. De ouders dienen dit zelf na te gaan.

### **Training en ondersteuning**

KluppluZ kent een trainingsaanbod. Hierbij kan worden gedacht aan psycho-educatie, weerbaarheidstraining en KIES (voor kinderen in echtscheidingsituaties). Dit aanbod kan onderdeel van de groepsbegeleiding zijn maar ook individueel op maat worden ingezet en ingekocht. De ondersteuning kan worden ingekocht door de ouder of de onderwijs- of kinderopvanginstelling. Als er sprake is van een verwijzing, dan worden de kosten door een aantal gemeenten vergoed. De ouders dienen zelf na te gaan of de kosten in hun gemeente worden vergoed.

### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

#### *KluppluZ*

KluppluZ BV, een organisatie die zich richt op begeleiding, gespecialiseerde opvang, onderzoek en ondersteuning van o.a. kinderen/jongeren die een steuntje in de rug nodig hebben, kinderen met een diagnose en kinderen met een (meervoudige) beperking.

#### *Contractant*

Kind/jongere of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.

#### *Activiteiten*

Groepsbegeleiding, thuisbegeleiding, ouderbegeleiding, cursussen en trainingen, ondersteuning en begeleiding op school en/of de kinderopvang.

#### *Debiteur*

Degene die een product of dienst bij KluppluZ afneemt en daardoor verantwoordelijk is voor de financiering, meestal zijnde de contractant.

#### *Overeenkomst*

Een overeenkomst tussen de contractant en KluppluZ voor de levering van producten of diensten door KluppluZ.

#### *Dienst*

Alle werkzaamheden waarvoor door de contractant opdracht is gegeven aan KluppluZ of die door KluppluZ uit andere hoofde tegen vergoeding voor de contractant worden verricht.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes die door KluppluZ worden gedaan en op alle overeenkomsten die tussen KluppluZ en contractant worden gesloten of reeds zijn gesloten. Naast deze algemene voorwaarden zijn ook het Huisreglement van KluppluZ en de branchevoorwaarden Kinderopvang van toepassing.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen KluppluZ en contractant.
3. Rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst kunnen slechts met instemming van zowel KluppluZ als het kind/de jongere/de contractant worden overgedragen aan derden.
4. Bij aanmelding en/of door de totstandkoming van een overeenkomst aanvaardt de contractant de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden en overige van toepassing zijnde voorwaarden.

5. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
6. Als één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment nietig blijken te zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
7. Als onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepaling.
8. Als zich tussen de partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie beoordeeld te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
9. Als KluppluZ niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat KluppluZ in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 3 Aanbod en overeenkomst**

1. Naar aanleiding van een vrijblijvend kennismakingsgesprek waarin de wensen en behoeften van de contractant worden besproken, doet KluppluZ een aanbod voor het sluiten van een overeenkomst.
2. De contractant dient binnen twee weken op het aanbod te reageren. Als het aanbod niet binnen een termijn van twee weken schriftelijk aanvaard is, vervalt het aanbod.
3. Als de contractant van het aanbod gebruik wil maken, ontvangt hij een overeenkomst en gelden de algemene voorwaarden van KluppluZ (terug te vinden op [www.kluppluz.nl](http://www.kluppluz.nl)). De overeenkomst komt tot stand wanneer de contractant het aanbod van KluppluZ schriftelijk aanvaardt en wordt in ieder geval geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop KluppluZ schriftelijk de opdracht voor de gewenste dienstverlening of het product aan de contractant heeft bevestigd.
4. KluppluZ kan niet aan haar aanbieding(en)/offerte(s) worden gehouden als de contractant redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding/offerte(s), of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Aanbiedingen/offertes gelden niet (automatisch) voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 4 Plaatsing en toegankelijkheid**

1. KluppluZ houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met individuele wensen van de contractant. KluppluZ behoudt zich echter het recht voor om hiervan af te wijken en de dienstverlening op een andere wijze vorm te geven, als dit naar haar oordeel noodzakelijk is. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn als de belangen van andere contractanten in het geding komen.
2. KluppluZ behoudt zich het recht voor om het kind/de jongere/de contractant van toekomstige deelname aan activiteiten uit te sluiten of hem/haar in een andere groep te plaatsen als omstandigheden - bijvoorbeeld zijn/haar gedrag of (medische) problematiek - hiertoe aanleiding geven. Dit is uitsluitend ter beoordeling van KluppluZ. Bij uitsluiting van deelname aan

toekomstige activiteiten wordt een eventueel al betaalde factuur ten aanzien van deze toekomstige activiteit(en) in beginsel terugbetaald.

3. Als het kind/de jongere tijdens een activiteit bij KluppluZ - naar het oordeel van KluppluZ - ontoelaatbaar en/of grensoverschrijdend gedrag vertoont, wordt het kind/de jongere uitgesloten van verdere deelname. Hij/zij dient zo spoedig mogelijk te vertrekken of de contractant wordt gevraagd om zijn/haar kind/jongere direct te komen ophalen. Ingeval van herhaaldelijk ontoelaatbaar en/of grensoverschrijdend gedrag behoudt KluppluZ zich het recht voor de plaatsing eenzijdig te beëindigen. In dat geval bestaat er geen recht op teruggave van betaalde bijdragen of vergoeding van door de contractant gemaakte kosten of geleden schade. Als de contractant het kind/de jongere niet ophaalt/kan ophalen, dan worden de kosten die KluppluZ hiervoor moet maken op de contractant verhaald volgens de daarvoor gehanteerde tarieven.
4. KluppluZ behoudt zich tevens het recht voor om de contractant te weigeren voor de duur van een periode waarin deze door ziekte of anderszins een gezondheidsrisico vormt voor anderen.
5. Alcohol- en/of drugsgebruik door het kind/de jongere is bij deelname aan activiteiten van KluppluZ verboden. Ook is het voor het kind/de jongere niet toegestaan om onder invloed van alcohol of drugs te verkeren gedurende deelname aan activiteiten van KluppluZ. Bij overtreding kan het kind/de jongere van verdere deelname aan activiteiten worden uitgesloten. Tevens kan dit reden vormen voor beëindiging van de overeenkomst.
6. Contractant dient op tijd bij activiteiten te arriveren en te vertrekken.

#### **Artikel 5 Duur en beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen KluppluZ en de contractant wordt steeds aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders wordt overeengekomen.
2. De overeenkomst kan tussentijds schriftelijk door beide partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal 1 maand. De opzegtermijn gaat in op de dag waarop de opzegging wordt ontvangen.
3. De overeenkomst kan, zonder inachtneming van een opzegtermijn, worden opgezegd in de navolgende gevallen:
  - a. Als een kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten, overlijdt.
  - b. Als er zich omstandigheden voordoen waardoor behoorlijke uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van KluppluZ redelijkerwijs niet meer mogelijk moet worden geacht of als er zich omstandigheden voordoen die naar beoordeling van KluppluZ met zich meebrengen dat redelijkerwijs van haar niet kan worden gevergd om de overeenkomst te continueren. Daarvan is bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, sprake als de contractant (herhaaldelijk) zijn/haar verplichtingen jegens KluppluZ niet of niet tijdig nakomt, (herhaaldelijk) huisregels worden overtreden of er sprake is van een verstoorde relatie tussen de contractant en KluppluZ. KluppluZ heeft in geval van opzegging de keuze om wel of geen opzegtermijn in acht te nemen, hetgeen afhangt van de concrete omstandigheden van het geval.

#### **Artikel 6 Opschorting**

KluppluZ is bevoegd de overeenkomst te ontbinden of nakoming van de verplichtingen op te schorten, als:

- De contractant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

- KluppluZ na het sluiten van de overeenkomst kennis heeft genomen van omstandigheden die goede gronden geven te vrezen dat de contractant de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk kan/zal nakomen. De opschorting is dan slechts gerechtvaardigd voor zover de tekortkoming dit toelaat.
- De contractant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

#### **Artikel 7 Annuleren en afmelden**

1. Bij onvoldoende aanmeldingen is KluppluZ te allen tijde bevoegd een activiteit, cursus of training te annuleren en/of een aanmelding niet te accepteren, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten. Als dit zich onverhoopt voordoet, dan streeft KluppluZ ernaar om dit maximaal vier weken voor aanvang van genoemde activiteit aan de contractant kenbaar te maken.
2. Tot 4 weken voor aanvang van een gereserveerde activiteit, training of cursus(sen) kan de contractant kosteloos schriftelijk annuleren. Bij annulering korter dan 4 weken voor aanvang is de contractant 100% van het tarief voor de betreffende activiteit verschuldigd.
3. Afmelden voor thuisbegeleiding, ouderbegeleiding, ondersteuning en begeleiding op school dient minimaal 1 werkdag van tevoren (en 24 uur voorafgaand aan het startmoment van de activiteit) plaats te vinden. Als er geen tijdige afmelding heeft plaatsgevonden, is de contractant het gebruikelijke tarief voor de afgesproken tijd verschuldigd.
4. Als annuleringsdatum of afmeldingsdatum geldt de datum waarop KluppluZ de annulering of afmelding ontvangt.
5. De annulering of afmelding dient altijd schriftelijk of via e-mail plaats te vinden via de betrokken medewerker van KluppluZ.

#### **Artikel 8 Prijzen en prijswijzigingen**

1. De contractant wordt vooraf geïnformeerd over de prijs van activiteiten van KluppluZ. De prijzen worden jaarlijks per 1 januari opnieuw vastgesteld en tenminste verhoogd conform de consumentenprijsindex (CPI). De contractant/debiteur wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
2. De tarieven van KluppluZ zijn bepalend voor de financiële verplichtingen van de contractant/debiteur jegens KluppluZ.

#### **Artikel 9 Betaling/niet tijdige betaling**

1. De debiteur verplicht zich tot het betalen van het volledige tarief voor de aan KluppluZ opgedragen diensten.
2. De debiteur machtigt KluppluZ vooraf om de facturen automatisch te incasseren, tenzij anders is overeengekomen. Hiervoor wordt een machtigingsformulier Euro-incasso ingevuld bij aanvang van de overeenkomst. Het bedrag wordt in principe op de 3e van de maand van de rekening afgeschreven. KluppluZ behoudt zich het recht voor om de incasso op een ander moment uit te voeren.
3. Als geen automatische incasso is overeengekomen, dient een factuur uiterlijk op de 3e dag van de maand waarop de factuur betrekking heeft te zijn voldaan door storting of overmaking op het op de factuur vermelde bankrekeningnummer. Dit is een fatale termijn. Bij niet tijdige

betaling van het verschuldigde bedrag is debiteur in verzuim, zonder rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling.

4. KluppluZ kan na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering sturen.
5. Als niet tijdig of niet volledig wordt betaald, is de contractant van rechtswege in verzuim. KluppluZ is in dat geval bevoegd om per direct en zonder tussenkomst van een rechter de overeenkomst met de contractant te ontbinden dan wel anderszins te beëindigen of haar verplichtingen jegens de contractant op te schorten.
6. Onverminderd de overige verplichtingen, is de contractant zowel buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten als wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn. De incassokosten en de rente die KluppluZ berekent, komen overeen met hetgeen in de wet geregeld is.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

1. Voor zover KluppluZ toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en de contractant daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van KluppluZ beperkt tot vergoeding van directe schade. Voor indirecte schade is KluppluZ nimmer aansprakelijk.
2. KluppluZ is voor niet meer aansprakelijk dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar uitkeert. Als de aansprakelijkheidsverzekeraar niet uitkeert, zal KluppluZ voor niet meer aansprakelijk zijn dan het bedrag dat in het betreffende jaar in rekening is gebracht voor de geleverde diensten.
3. De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich eveneens uit tot personen in dienst van KluppluZ, dan wel tot personen die door KluppluZ zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. De contractant is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door hem/haar. De contractant dient een adequate WA-verzekering te hebben afgesloten ter dekking van dit risico.
5. KluppluZ spant zich in om alle activiteiten kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Niet uitgesloten kan worden dat desondanks foutieve inhoudelijke informatie wordt verstrekt. KluppluZ is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie.
6. De contractant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan KluppluZ aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de contractant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig aan KluppluZ worden verstrekt. Dit geldt in het bijzonder voor wijzigingen in de contractantgegevens en wijzigingen in de beschikking of het indicatiebesluit. KluppluZ is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat KluppluZ is uitgegaan van door de contractant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
7. KluppluZ aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade en/of verlies aan eigendommen van de contractant.

#### **Artikel 11 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. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan - naast hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen - alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de partij geen invloed kan uitoefenen maar waardoor de partij niet in staat is de verplichtingen na te komen.



3. KluppluZ heeft ook recht zich op overmacht te beroepen, als de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat KluppluZ haar verplichtingen had moeten nakomen.

#### **Artikel 12 Veiligheid**

1. KluppluZ zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt voor mensen met een beperking.
2. KluppluZ treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodaties geschikt zijn voor de opvang en het verblijf van de deelnemende kinderen/jongeren. KluppluZ zorgt ervoor dat de kinderen/jongeren op verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven.
3. KluppluZ heeft adequate maatregelen getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties. Deze zijn opgenomen in de risico-inventarisatie (RI) van de desbetreffende locatie.
4. KluppluZ heeft een ontruimingsplan en de zorgverleners zijn hierover duidelijk geïnstrueerd.

#### **Artikel 13 Privacybescherming en beheer/administratie kind/jongere en contractantgegevens**

KluppluZ heeft een privacyreglement op basis waarvan zij op een vertrouwelijke manier omgaat met de door haar ontvangen gegevens. Zij zal de door haar ontvangen gegevens vastleggen in een registratiesysteem en de daarin vastgelegde gegevens, behoudens bij de wet vastgestelde uitzonderingen, niet beschikbaar stellen aan derden.

Op de website van KluppluZ ([www.kluppluz.nl](http://www.kluppluz.nl)) is het privacyreglement beschikbaar. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en regelt ondermeer het recht op inzage in en geheimhouding van de persoonsgegevens. Medewerkers van KluppluZ zijn gehouden zorgvuldig met de persoonsgegevens om te gaan. KluppluZ verwacht van de contractanten eveneens dat zij zorgvuldig omgaan met de privacy van KluppluZ-medewerkers.

#### **Artikel 14 Gedragsnormen**

KluppluZ tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur, geslacht of andersoortige grond. Dit geldt zowel voor het kind/de jongere, de contractant als voor de medewerkers van KluppluZ. KluppluZ hanteert een gedragscode met deze en andere uitgangspunten t.a.v. onderlinge bejegening. Bij de omgang met het kind/de jongere en de contractant dienen medewerkers zich aan deze gedragscode te houden. Als een medewerker van KluppluZ zich naar het oordeel van de contractant niet aan deze gedragscode houdt, kan er een klacht ingediend worden in overeenstemming met de klachtenregeling.

#### **Artikel 15 Klachtenprocedure**

Bij een meningsverschil of klacht kan het klantreactieformulier (op de website van [www.kluppluz.nl](http://www.kluppluz.nl)) worden gebruikt. De klacht zal worden behandeld overeenkomstig de daarvoor geldende procedures.

#### **Artikel 16 Geschillenregeling**

1. Eventuele geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst/overeenkomsten zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank die - gelet op de vestigingsplaats van KluppluZ - bevoegd is kennis te nemen van het geschil, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Dit laat onverlet het recht van de contractant om het geschil in overleg met KluppluZ te laten beslechten door middel van arbitrage of bindend advies
2. Partijen zullen een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 17 Toepasselijk recht**

Op elke overeenkomst met KluppluZ is Nederlands recht van toepassing.

**Artikel 18 Wijziging van de voorwaarden**

KluppluZ is te allen tijde bevoegd deze leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen. Op de overeenkomst is altijd de meest recente versie van de leveringsvoorwaarden van toepassing.