

## **Algemene Voorwaarden & Werkafspraken** **Grandia Gezinsbegeleiding & Coaching**

**Versie:** 1 mei 2025

---

### 1. Definities

**Cliënt:** de jeugdige en/of diens wettelijke vertegenwoordiger die gebruikmaakt van onze diensten.

**Opdrachtnemer:** Grandia Gezinsbegeleiding & Coaching, KVK 62993658, AGB-code 94068291, Dovenetel 7, 1689 SH Zwaag.

**Overeenkomst:** iedere schriftelijke bevestiging van opdracht tussen Opdrachtnemer en Cliënt of Opdrachtgever.

**Regio:** Westfriesland (Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer, Stede Broec), Schagen, Alkmaar, Edam-Volendam.

### 2. Toepassingsgebied

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en werkzaamheden in het kader van de Jeugdwet in de bovengenoemde regio's.
2. Afwijkingen gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen.

### 3. Registratie, VOG & Beroepscode

1. Opdrachtnemer en al haar medewerkers zijn geregistreerd bij het **SKJ** (SKJ-nr. 100003341) of in traject tot registratie en voldoen aan de **beroepscode Jeugd- en Gezinsprofessional** (BPSW).
2. Alle medewerkers en ingeschakelde onderaannemers beschikken over een geldige **Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)**, specifiek gericht op jeugdzorg.

### 4. Dienstverlening & Kwaliteit

1. Wij leveren **specialistische jeugdhulp** conform artikelen 2.3, 2.6 en 4.1 Jeugdwet en de Gemeentelijke inkoopdocumenten (i-Sociaal Domein).
2. Toepassing van evidence-based en practice-based methodieken; referentie Commissie Rouvoet.
3. Kwaliteitsborging via intervisie, bijscholing en audits zoals vereist door SKJ en gemeente.
4. **Wachttijden & Cliëntstop:**
  - Wij spannen ons in om wachttijden te voorkomen en passen landelijk vastgestelde normen of Treeknormen toe.
  - Wij informeren de gemeente proactief over de ontwikkeling en afloop van wachttijden en stellen geen eigen cliëntenstop in zonder schriftelijke toestemming van de gemeente.

## 5. Uitvoering & iJw. Uitvoering & iJw

1. Registratie en berichtuitwisseling volgens het **Informatiemodel i-Standaarden** en het **SAP-inspanningsgericht**protocol (Ketenbureau i-Sociaal Domein).
2. Dossievoering uitsluitend digitaal in **Cliendo**, een beveiligd, AVG-conform cliëntensysteem; er wordt geen papieren dossier gevoerd.

## 6. Communicatie & Beveiliging. Communicatie & Beveiliging

1. **Hulpverleners:** uitwisseling via Doctolib Silo (ISO 27001, EER-hosting) en Microsoft Teams (EER-hosting).
2. **Cliënten:** laagdrempelig contact via vergrendelde WhatsApp-berichten, uitsluitend voor niet-hooggevoelige informatie.
3. Beveiligingsincidenten/datalekken worden binnen 72 uur gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 7. Afspraken, Verzetten & Annuleren (particuliere hulpverlening)

*Deze bepalingen gelden uitsluitend voor particuliere hulpverlening en vallen buiten de beschikking van de Jeugdwet.*

## 8. Tarieven & Betaling

1. Tarieven worden vastgesteld in de Overeenkomst en volgen gemeentelijke ZIN/PGB-tarieven.
2. Declaraties dienen binnen 1 jaar na stop-zorgbericht te zijn ingediend.
3. Indexering: 90 % OVA (NZa) + 10 % PPC (Centraal Planbureau) per NZa-publicaties.
4. Betalingstermijn: 30 dagen na factuurdatum.
5. Bij overschrijding: wettelijke rente en incassokosten.

## 9. Aansprakelijkheid & Verzekering

1. **Beperking aansprakelijkheid:** elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot directe schade, maximaal gelijk aan de vergoeding voor het betreffende traject. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, verlies van winst of inkomsten, gederfde besparingen of immateriële schade.
2. **Verzekering:** Opdrachtnemer heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bij een erkende verzekeraar (JPNG), dekking minimaal € 1.000.000/2.5.000.0000 per gebeurtenis.
3. **Meldingsplicht:** claims of vorderingen dienen binnen 30 dagen na bekendwording schriftelijk te worden gemeld.

4. **Uitsluitingen:** geen aansprakelijkheid voor schade door onjuiste/onvolledige informatie van Cliënt of derden, noch voor schade door handelingen van derden buiten controle Opdrachtnemer.
5. **Resultaatgarantie:** geen garantie op specifiek resultaat; Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor uitblijven beoogd effect.

## 10. Geheimhouding & Privacy

1. **Vertrouwelijke informatie:** alle als vertrouwelijk gemarkeerde of ooglopende vertrouwelijke data (cliëntgegevens, behandelplannen, verslagen, correspondentie) zijn geheim.
2. **Duur geheimhouding:** tijdens Overeenkomst en 5 jaar na beëindiging.
3. **Beroepsgeheim:** conform WGBO en SKJ-beroepscode; overtreding kan leiden tot tuchtrechtelijke en strafrechtelijke sancties.
4. **Uitzonderingen:** delen van info alleen met schriftelijke toestemming Cliënt, bij wettelijke verplichting (IGJ, kindermishandeling, Wet Bibob) of rechterlijk bevel.
5. **Derden:** onderaannemers en verwerkers gebonden aan dezelfde geheimhoudingsplicht via verwerkersovereenkomst.
6. **Persoonsgegevens:** verwerking en opslag uitsluitend in Nederland volgens AVG; betrokkenen kunnen rechten uitoefenen via privacyverklaring op website.

### *Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling*

Opdrachtnemer volgt bij signalering van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling de wettelijke meldcode (VNG-richtlijn). Deze vijf stappen omvatten:

1. **Signaleren:** actief letten op aanwijzingen van geweld of misbruik bij cliënt en gezin (fysiek, emotioneel, verwaarlozing).
2. **Collegiaal overleg:** bij twijfel overleg met een daartoe aangewezen collega of een intern vertrouwenspersoon, zonder cliëntgegevens te delen.
3. **Gesprek met de cliënt:** het benoemen van signalen in open gesprek, informeren over zorgen en bespreken mogelijke hulp.
4. **Wegen en beslissen:** op basis van gesprek en feiten wegen of er een meldplicht ontstaat (veiligheidsrisico).
5. **Melden:** bij conclusie van onveiligheid melden aan Veilig Thuis (t. 0800-2000) met zo compleet mogelijke informatie.
6. **Follow-up:** nazorg en vervolgactie organiseren, samenwerken met Veilig Thuis en andere betrokken hulpverleners.

11. Klachten & Geschillen Persoonsgegevens: verwerking en opslag uitsluitend in Nederland volgens AVG; betrokkenen kunnen rechten uitoefenen via privacyverklaring op website.

## 11. Klachten & Geschillen

1. **Interne klacht:** via [info@grandiagezinsbegeleiding.nl](mailto:info@grandiagezinsbegeleiding.nl) of 06 82998029; ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen, inhoudelijke reactie binnen 4 weken.

2. **Onafhankelijke klachtencommissie:** bij aanhoudende onvrede binnen 6 weken voorleggen via <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>, advies binnen 8 weken.
3. **Mediation:** op verzoek kan een onpartijdig mediator worden ingeschakeld.
4. **AP:** privacyklachten via Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).
5. **Geschillen:** exclusieve voorlegging aan bevoegde rechter te Noord-Holland Noord, tenzij dwingendrechtelijk anders.

## 12. Force Majeure

1. Omstandigheden buiten wil partijen (brand, pandemie, stroom-/ICT-uitval, overheidsmaatregelen) schorten verplichtingen op.
2. Partijen overleggen om uitvoering voort te zetten zodra mogelijk.

## 13. Beëindiging Overeenkomst

1. **Opzegging door Cliënt:** met 1 maand opzegtermijn, behoudens gewichtige reden.
2. **Opzegging door Opdrachtnemer (eenzijdig):** Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien één van de volgende redenen zich voordoet:
  - a. **Veiligheidsrisico:** wanneer voortzetting van hulp bedreigend of onveilig is voor cliënt, medewerkers of derden (bijv. agressie, geweld, overstijgende risico's).
  - b. **Niet-meewerken:** bij structurele weigering of onbetaalde facturen na ingebrekestelling, of bij het niet voldoen aan belangrijke afspraken zoals behandelplanning en aanwezigheid.
  - c. **Schending beroepscode of geheimhouding:** bij overtreding van beroepsgeheim, onrechtmatige openbaarmaking van vertrouwelijke informatie, of ernstige professionele misstanden.
  - d. **Onverenigbaarheid doelstelling:** wanneer de hulpvraag of context zodanig verandert dat de specialistische jeugdhulp niet langer passend of uitvoerbaar is volgens deskundig oordeel.
  - e. **Dreigend nadeel voor behandeling:** bijvoorbeeld ernstige psychosociale of medische complicaties waardoor andere zorgaanbieders beter uitgerust zijn om hulp te bieden.
3. **Warme overdracht:** indien Opdrachtnemer opzegt, wordt een warme overdracht naar een passende hulpverlener of instantie gegarandeerd, mits mogelijk binnen wettelijke kaders.

## 14. Wijzigingen

Wijzigingen alleen geldig na schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer.

## 15. Toepasselijk Recht

Nederlands recht is van toepassing.

---

*Deze Algemene Voorwaarden & Werkafspraken zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62993658.*