

## **Algemene voorwaarden Vigere Jeugdzorg**

### **Preambule**

Vigere biedt hulp- en dienstverlening aan ouders, jeugdigen en volwassenen (hierna cliënten) en aan personen / instellingen in het netwerk van de cliënten. Hulp aan cliënten komt doorgaans tot stand via tussenkomst van lokale verwijzers, zoals Centrum voor Jeugd & Gezin, Zorg & Adviesteam en Veilig Thuis, of van instanties zoals Gecertificeerde Instelling.

In verreweg de meeste gevallen wordt de betaling gedaan door instanties krachtens de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke ondersteuning (begeleiding of Beschermd Wonen) of zorgverzekeringswet, dan wel door een andere betalende instantie, b.v. een andere zorgaanbieder.

Deze algemene voorwaarden regelen de afspraken tussen Vigere en de cliënt en de afspraken die nodig zijn om de hulp of dienstverlening bekostigd te krijgen door instanties. Want de hulp en dienstverlening vraagt inzet van menskracht en dus bekostiging. Als het enigszins mogelijk is, zal Vigere proberen om de cliënt daar geen last van te laten ondervinden. Echter, de regels van de instanties kunnen wel degelijk veel invloed hebben op de te bieden hulp of dienstverlening. Daarom moeten cliënten daarvan op de hoogte zijn. Is er geen instantie die de kosten vergoedt, dan kan Vigere alleen hulp en dienstverlening bieden, die rechtstreeks in rekening wordt gebracht bij de cliënt c.q. opdrachtgever.

### **Artikel 1 Algemeen**

#### **1.1 Begripsomschrijvingen**

**- Cliënt**

Een natuurlijk persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan

niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger.

**- Hulp**

Onder hulp wordt verstaan: zorg- en dienstverlening aan cliënten op het terrein van specialistische jeugd- en opvoedhulp en huiselijk geweld.

**- Dienstverlening:**

Onder dienstverlening wordt onder meer verstaan: het leveren van diensten aan personen en instellingen (collega's) ten dienste van (potentiële) cliënten.

**- Zorgaanbieder:**

Vigere Jeugdzorg gevestigd te Breda, en ingeschreven in het register bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74232053.

**- Instantie:**

Het orgaan, dat zorg draagt voor de bekostiging van de hulp en/of dienstverlening wanneer die niet door de cliënt zelf wordt bekostigd, zoals de gemeente of een zorgverzekeraar,

- Wettelijk vertegenwoordiger:

De wettelijk vertegenwoordiger is diegene die bij wet (ouder, voogden, curatoren, bewindvoerders) gemachtigd is in rechte op te treden (rechtsgeldige verbintenissen aan te gaan) voor een handelingsonbekwame cliënt.

- Beschikking/bepaling:

Het (wettelijk) vereiste besluit door of namens een gemeente over de aard, de inhoud en de omvang en tijdsduur van de hulp c.q. zorgbehoefte(n) van de cliënt en de wijze waarop daarin kan worden voorzien.

- Zorgovereenkomst

Het document waarin de overeengekomen hulp en/of diensten in grote lijnen worden vastgelegd.

- Hulpverleningsplan

Het document waarin de afspraken over de uitvoering van de zorg- en diensten schriftelijk uitgewerkt worden.

Het hulpverleningsplan vormt een geheel met de zorgovereenkomst.

- Verwijzing

Conform Jeugdwet kunnen huisarts, Jeugdarts, medisch specialist of rechtelijke macht cliënten rechtstreeks verwijzen naar specialistische jeugdhulp.

## **1.2 Toepassing algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van hulp en dienstverlening, als hiervoor bedoeld, van Vigere. Voor bepaalde vormen van hulp en dienstverlening gelden aanvullende voorwaarden. Eventuele aanvullende voorwaarden ontvangt de cliënt tijdig.

Deze algemene voorwaarden zijn geldig totdat Vigere nieuwe algemene voorwaarden heeft vastgesteld en haar cliënten op de hoogte heeft gebracht van de daarvoor geldende ingangsdatum. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Vigere, waarbij Vigere collega's of andere hulpverleners heeft betrokken.

## **1.3 Afschrift**

Vigere verstrekt cliënten voor het aangaan van de zorgovereenkomst een afschrift van de algemene voorwaarden en informeert cliënten tijdig over eventuele wijzigingen. De algemene voorwaarden zijn ook na te lezen op de website van Vigere ([www.vigere.nl](http://www.vigere.nl)).

## **1.4 Reikwijdte voorwaarden**

Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met Vigere overeengekomen te worden. 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.

## **Artikel 2 Wettelijke regelingen**

Veel hulp van Vigere wordt verleend op grond van wettelijke regelingen zoals de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, wet Toelatingen Zorginstellingen, Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst en Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Vigere hanteert deze wettelijke voorschriften indien van toepassing, draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering van hetgeen deze regelgeving vereist en stemt de hulp- en zorgverlening met de cliënt hierbij af.

## **Artikel 3 De start van de hulp**

### **3.1 Beschikking**

Voor veel hulp van Vigere is een beschikking van de gemeente of geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet gerechtigde persoon of instantie nodig.

### **3.2 Zorgovereenkomst**

De hulp voor de cliënt kan starten na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen Vigere en de cliënt (m.u.v. crisiszorg). Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan door middel van ondertekening door Vigere en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

### **3.3 Beschikbaarheid van hulp**

De capaciteit van de hulpverlening door Vigere wordt begrensd door jaarlijks vooraf vastgestelde productieafspraken of budgetten met instanties. Voor de cliënt kan dat tot gevolg hebben, dat een bepaalde vorm van hulp soms niet (direct) beschikbaar is. De hulp wordt ook begrensd door wat de beschikking of regels van de betreffende instantie toestaan.

### **3.4 Hulpverleningsplan**

De inhoud van de hulp wordt in overleg met de cliënt voorafgaand aan start hulp of uiterlijk binnen 14 dagen na de start van de hulp vastgelegd in een individueel hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan wordt binnen 6 weken vastgesteld na overleg met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger, rekening houdend met de inbreng van minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger moeten instemmen met het hulpverleningsplan.

Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kinderbescherming, maar ook dan streeft Vigere naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger .

Het hulpverleningsplan maakt onderdeel uit van de zorgovereenkomst, voor zover wettelijk verplicht.

In het hulpverleningsplan wordt in ieder geval nader uitgewerkt:

- de hulpvraag van de cliënt;
- de begeleidings- en behandeldoelen;

- de wijze waarop Vigere de gestelde doelen wil bereiken;
- welke disciplines en middelen worden ingezet om deze doelstellingen te kunnen bereiken;
- welke inspanningen de cliënt zal doen om de gestelde doelen te realiseren;
- de omvang van de hulp, tijdstip en frequentie;
- de wijze en frequentie van evaluatie;
- welke inzet en inspanning van andere hulpverleners/instellingen betrokken bij de cliënt wordt geleverd.

### **3.5 Informatie opvragen**

De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger verleent Vigere toestemming om bij de voorbereiding en de uitvoering van het hulpverleningsplan informatie te vragen aan de verwijzende instantie. Voor het opvragen van informatie bij andere instanties zal Vigere eerst vooraf schriftelijk toestemming vragen aan cliënt, als onderdeel van het hulpverleningsplan of in een afzonderlijk verzoek.

## **Artikel 4 Wijziging en beëindiging van de hulp**

### **4.1 Wijzigingen in hulpverleningsplan**

Wijzigingen in het hulpverleningsplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen Vigere en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Vigere naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.

**4.1.1** Het in artikel 4.1 genoemde overleg is niet vereist indien, als gevolg van spoedeisende omstandigheden, Vigere in het belang van de cliënt direct noodzakelijke maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal Vigere zo spoedig mogelijk in overleg treden met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

### **4.2 Beëindiging van de hulp**

De hulp eindigt in de navolgende gevallen:

- Indien de gestelde doelen in hulpverleningsplan bereikt zijn.
- Indien de geldigheidstermijn van de indicatie is verstreken.
- Indien de periode is verstreken zoals vastgesteld in het hulpverleningsplan.
- Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het hulpverleningsplan.
- Met wederzijds goedvinden, tenzij het hulp betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
- Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
- Indien de cliënt overlijdt.
- Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door Vigere, meer heeft.

### **4.3 Opzegging door cliënt**

De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

### **4.4 Opzegging door Vigere**

Vigere kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen wegens gewichtige redenen, met een opzegtermijn van één maand. Van gewichtige redenen is in ieder geval sprake:

- Indien de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, diens verplichtingen in verband met deze overeenkomst niet nakomt
- Indien van Vigere in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de overeenkomst ongewijzigd wordt voortgezet.
- Indien cliënt een of meerdere van de verplichtingen zoals genoemd in artikel 6.3 t/m 6.6 van deze voorwaarden niet nakomt.

Alvorens Vigere tot opzegging van de overeenkomst overgaat, zal Vigere in overleg treden met de gemeentelijke toegang, gecertificeerde instelling of een verwijzer over de beëindiging van de zorg tenzij de opzegging in redelijkheid geen uitstel kan dulden. Vervolgens zal Vigere de cliënt van haar voornemen in kennis stellen .

#### **4.5 Wijziging wettelijk vertegenwoordiger**

De overeenkomst blijft van kracht ingeval van wijziging van de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. Een nieuwe wettelijke vertegenwoordiger wordt geacht op de hoogte te zijn van de zorg die de cliënt van Vigere ontvangt en bijgevolg van deze overeenkomst, en is gehouden aan de bepalingen ervan.

#### **4.6 Afzeggen afspraken**

Indien de cliënt en/of Vigere de overeengekomen hulp in concrete gevallen op de vastgestelde datum en/of tijdstip niet kan afnemen of leveren, dienen zij dit onmiddellijk maar tenminste 24uur van tevoren aan elkaar te melden. Zie ook artikel 5.5 “niet nakomen en de kosten”.

### **Artikel 5 Bekostiging van hulp en dienstverlening**

Primair wordt de hulp geleverd door Vigere aan cliënten bekostigd vanuit de Jeugdwet, de WMO of vanuit Beschermd Wonen. Dit is vastgelegd in de beschikking van de cliënt. In sommige situaties kan er sprake zijn van andere bekostigingsvormen zoals hieronder opgenomen. Indien er sprake is van een van de situaties zoals hieronder beschreven, wordt dit in een addendum bij de zorgovereenkomst opgenomen.

#### **5.1 Overige bekostigingsvormen**

##### **5.1.1 Zorgverzekeringswet (basisverzekering)**

Indien de hulp- of zorgverlening geschiedt op basis van paramedische zorg vindt financiële verrekening plaats via de basisverzekering (zorgverzekering).

Voor jongeren boven de 18 jaar kan een eigen risico gelden. Kinderen en jongeren onder de 18 jaar betalen geen eigen risico.

##### **5.1.2. Persoonsgebonden budget**

Indien de hulp- of zorgverlening geschiedt op basis van persoonsgebonden budget leggen partijen schriftelijk duur, frequentie en tariefstelling per tijdseenheid van de te bieden hulp- en zorgverlening vast.

### **5.1.3 Hulp of zorg zonder beschikking**

Indien de hulp- of zorgverlening geschiedt zonder een tot bekostiging strekkende indicatie leggen partijen schriftelijk duur, frequentie en tariefstelling per tijdseenheid van de te bieden hulp- en zorgverlening in een bijlage bij de zorgovereenkomst vast. Het overeengekomen tarief wordt dan bij de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

### **5.1.4 Hulp en dienstverlening in opdracht van derden**

Vigere verleent ook hulp en dienstverlening in opdracht van instellingen of instanties, hetgeen is vastgelegd in een overeenkomst. In dat geval dient de betreffende overeenkomst door Vigere en de opdrachtgever te worden ondertekend. Het overeengekomen tarief wordt dan bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

### **5.1.5 Verzorgingskosten 7x24 uurs hulp Jeugdhulp**

Ingeval van 7 x 24 uurs hulp jeugdhulp zijn de verblijfskosten voor rekening van Vigere, en de overige persoonlijke kosten voor rekening van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Verzorgingskosten en eigen bijdragen zijn nader omschreven in de regeling financiële wegwijzer.

Vigere zendt facturen van derden inzake persoonlijke kosten door naar de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger. Eventueel door Vigere in deze gemaakte kosten worden aan de cliënt doorberekend.

## **5.2 Facturatie**

Met betrekking tot de door cliënt dan wel derden aan Vigere verschuldigde kosten zoals vermeld onder 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4 en 5.1.5 is Vigere gerechtigd maandelijks een evenredig voorschotbedrag te factureren. De cliënt dan wel de opdrachtgever verplicht zich om binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur het factuurbedrag te voldoen op de door Vigere aangegeven wijze.

## **5.3 Niet tijdige betaling**

Bij niet tijdige betaling is de cliënt dan wel de opdrachtgever een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand, waarbij elk gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend. Indien een betalingsherinnering verstuurd moet worden, wordt per factuur € 25,- aan administratiekosten in rekening gebracht.

## **5.4 Kosten**

Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, bij niet-tijdige betaling, zijn voor rekening van de cliënt dan wel de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 50,-.

## **5.5 Niet nakoming**

Indien de cliënt zijn meldingsverplichting als bedoeld in artikel 4.6 niet nakomt, is Vigere gerechtigd de verschuldigde kosten voor de overeengekomen hulp- of dienstverlening bij de cliënt in rekening te brengen. In bijzondere gevallen kan na gezamenlijk overleg en uitsluitend ter beoordeling van Vigere van deze regeling worden afgeweken.

## **5.6 Financiële afrekening**

Binnen twee maanden na het einde van de zorgovereenkomst, maar in ieder geval steeds binnen twee maanden na afloop van één jaar, verstrekt Vigere een gespecificeerde financiële afrekening, naar aanleiding van de genoten hulp- en dienstverlening en de betaalde voorschotten ten aanzien van het gestelde in artikel 5.2

## **Artikel 6 Uitvoering van de hulp en dienstverlening**

### **6.1 Veiligheid terreinen en locaties Vigere**

Vigere draagt op de terreinen en accommodaties zorg voor een veilige verblijfssituatie voor haar cliënten als ook haar medewerkers, zodat cliënten, familieleden en bezoekers zich daar veilig voelen.

### **6.2 Waarborging veiligheid**

Om veiligheid voor cliënt en derden te kunnen waarborgen, zal Vigere in voorkomende gevallen veiligheidsrisico's melden aan de gemeentelijke toegang of de gecertificeerde instelling en/of aangifte doen, en kan Vigere de cliënt, voor zover in 7x24 uurs hulp, tijdelijk een andere verblijfplaats bieden, dan wel de overeenkomst opzeggen.

### **6.3 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting**

In geval de hulpverlening bij cliënt thuis plaats vindt, stelt de cliënt de medewerker(s) van Vigere in de gelegenheid om volgens de door Vigere vast te stellen richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting hun taken te kunnen uitvoeren. De richtlijnen zijn op te vragen bij Vigere.

### **6.4 Omgangsvormen**

De cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien de medewerker(s) van Vigere hiermee op welke wijze dan ook wordt/worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening door Vigere. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan.

### **6.5 Privacy**

Privacy van zowel de cliënt als ook de medewerker worden wederzijds gerespecteerd. Dit betekent onder andere dat er geen beeld- en geluidopnames van cliënten of medewerkers van Vigere gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en medewerkers van Vigere via (sociale) media of welke manier dan ook.

### **6.6 Rookvrije werkplek**

In het geval hulpverlening bij cliënt thuis plaatsvindt zorgt de cliënt ervoor dat de medewerker de werkzaamheden op een rookvrije werkplek kan verrichten. De cliënt of derden zullen niet roken in aanwezigheid van de medewerker, tenzij de medewerker daarvoor toestemming heeft gegeven. Het is medewerkers van Vigere niet toegestaan te roken tijdens het verlenen van hulp aan de cliënt.

## **6.7 Huisregels**

Indien de cliënt in een leefgroep woont, wordt verwacht dat hij/zij zich houdt aan de taken en verplichtingen die samenhangen met een meerpersoonshuishouden. De huisregels kunnen verschillen per locatie en hebben een verplichtend karakter voor de betreffende locatie. De cliënt wordt geacht die te kennen.

## **6.8 Niet-nakoming**

Niet-nakoming van de verplichtingen, zoals genoemd in de leden 1 t/m6 van dit artikel levert een gewichtige reden op, waardoor de hulp met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd.

## **6.9 Giften**

Het is niet toegestaan om de medewerker(s) giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

## **Artikel 7 Privacy, Registratie en beheer van gegevens**

### **7.1 Registratie en beheer persoonsgegevens**

Vigere zorgt voor een volledige en goede uitvoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Vigere beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier en is tevens aangesloten bij het registratiesysteem Zorg voor Jeugd. Vigere draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens en heeft dit vastgelegd in het privacyreglement. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze voorwaarden. De volledige tekst van het privacyreglement is na te lezen op de website van Vigere ([www.vigere.nl](http://www.vigere.nl)) of op te vragen bij het klantenbureau van Vigere.

### **7.2 Informatie uit andere zorginstelling**

De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, Vigere 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.

### **7.3 Uitwisselen gegevens**

Vigere 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.

## **Artikel 8. Verzekeringen**

De cliënt is verplicht een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering af te sluiten. De cliënt (of namens hem zijn 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 Vigere uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.



## **Artikel 9 Toestemming voor behandeling in bijzondere situaties**

### **9.1 Toestemming cliënt**

Wanneer er iets gebeurt dat geneeskundige of andere (therapeutische) interventie(s) noodzakelijk maakt en deze behandelingen staan niet in het hulpverleningsplan, dan wordt met deze behandeling pas begonnen nadat de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven voor deze behandeling.

### **9.2 Uitzondering toestemming**

Indien de cliënt geen, of niet snel genoeg toestemming kan geven voor de behandeling en dit zou leiden tot levensgevaar of zeer ernstige schade voor de cliënt, dan kan bij uitzondering met de behandeling worden begonnen zonder toestemming. Achteraf moeten de cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk worden ingelicht over de noodzaak en de toegepaste behandeling.

## **Artikel 10 Gedragscode medewerkers**

Vigere hanteert een gedragscode voor medewerkers. Deze gedragscode geeft de beschrijving van hoe medewerkers geacht worden zich te gedragen, zowel ten opzichte van elkaar, als ten opzichte van cliënten en derden. De code is gericht op het in de organisatie bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, seksuele intimidatie alsmede op het respecteren van levensbeschouwelijke opvattingen. De gedragscode is op te vragen bij het klantbureau van Vigere.

## **Artikel 11 Aansprakelijkheid Vigere**

### **11.1 Goed hulpverlener**

De hulpverlener van Vigere zal bij zijn werkzaamheden de codes van een goed hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de vigerende regelgeving, de regels daarvoor binnen Vigere en de geldende professionele standaarden.

### **11.2 Schade**

In geval van schade bij de cliënt (materieel of immaterieel), waarvoor Vigere aansprakelijk is, wordt die door Vigere vergoed. De vergoedingsplicht van Vigere strekt nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van de Vigere per gebeurtenis dekking biedt. Schades veroorzaakt door (een van de medewerkers van) Vigere van € 50,00 of minder worden niet vergoed, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld. Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure.

## **Artikel 12 Klachtenregeling**

### **12.1 Klacht**

Vigere streeft een zorgvuldige uitvoering na van de hulp en zorgverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de hulpverlening.

## **12.2 Klachtenreglement**

Op de hulp en zorgverlening is een klachtenreglement voor cliënten van toepassing, dat voldoet aan de wettelijke bepalingen daarover. De hoofdlijnen van het klachtenreglement staan vermeld in een informatiebrochure. Het klachtenreglement is na te lezen op de website van Vigere ([www.vigere.nl](http://www.vigere.nl)).

### **Artikel 13 Medezeggenschap**

#### **Artikel 13.1 Organisatie medezeggenschap**

De medezeggenschap van cliënten binnen Vigere is in te delen in drie niveaus te weten:

1. Individueel: inspraak bij het hulpverleningsplan
2. Hulpvorm/afdeling: jongeren/ouderraad (niet op alle afdelingen)
3. Centraal niveau: cliëntenraad

#### **Artikel 13.2 Cliëntvertrouwenspersoon**

Cliënten kunnen op individueel niveau een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is beschikbaar voor het geven van informatie of ondersteuning in bijvoorbeeld een klachtafhandeling.

### **Artikel 14 Geschillen**

#### **14.1 Toepasselijk recht**

Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

#### **14.2 Geschillen**

Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank Breda horen, worden voorgelegd aan de rechtbank Breda. Geschillen die behoren tot de competentie van de sector kanton van enige rechtbank, worden voorgelegd aan de sector kanton, die volgens de wet bevoegd is van die geschillen kennis te nemen.

Wanneer een geschil is aan te merken als klacht, wordt die bij voorkeur in behandeling genomen conform de klachtenregeling van Vigere (zie artikel 12).

Indien een bepaling uit de zorgovereenkomst en/of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst/algemene voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst/algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

### **Slotbepaling**

#### **Artikel 15**

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 april 2020.