Algemene voorwaarden
Nederlandse Vereniging voor Pedagogen en Onderwijskundigen

Inhoudsopgave

Artikel 1: Definities
Artikel 2: Toepassing
Artikel 3: Afwijken van de algemene voorwaarden
Artikel 4: Informatie
Artikel 5: Totstandkoming overeenkomst
Artikel 6: Uitvoering overeenkomst
Artikel 7: Verplichtingen Cliënt
Artikel 8: Kwaliteit en veiligheid
Artikel 9: Privacy
Artikel 10: Aansprakelijkheid
Artikel 11: Betaling
Artikel 12: Beëindiging van de overeenkomst
Artikel 13: Opzegging door Cliënt
Artikel 14: Opzegging door Pedagoog
Artikel 15: Klachtenregeling
Artikel 16: Geschillen en toepasselijk recht
Artikel 17: Slotbepaling

Artikel 1: Definities

1. *Cliënt*: de natuurlijk persoon die zorg afneemt van bij een Pedagoog.
2. *NVO:* de Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen, gevestigd aan de Catharijnesingel 47, 3511 GC Utrecht (www.nvo.nl).
3. *NVO-beroepscode:* de beroepscode van de NVO die als leidraad voor het beroepsmatig handelen van academisch geschoolde pedagogen en onderwijskundigen geldt. De code bevat de kwalitatieve morele en ethische regels die bij de beroepsuitoefening van belang zijn. Voor een groot deel zijn deze ook in wetgeving vastgelegd. De code bevat zowel concrete regels als algemene uitgangspunten, waarin de geest van "de goede beroepsuitoefening" is samengevat. Zie voor de beroepscode www.nvo.nl.
4. *Pedagogische diensten:* diensten die een (ortho)pedagoog verricht en die anders van aard zijn dan individuele Pedagogische handelingen, bijvoorbeeld onderzoek of advies op het niveau van instellingen, gemeentes, regionale samenwerkingsverbanden, et cetera.
5. *Pedagogische handelingen*: alle verrichtingen van de Pedagoog (de "opdrachtnemer") gericht op het onderzoeken van de (complexe) Pedagogische context van de Cliënt (de "opdrachtgever") en het versterken daarvan. De handelingen zijn gericht op het bevorderen van een gezonde en optimale ontwikkelings- en opvoedingssituatie van kinderen, jongeren en volwassenen in een afhankelijkheidsrelatie. De handelingen kunnen preventief, diagnostisch of curatief van aard zijn en in bepaalde situaties ook gericht zijn op bevordering en/of in stand houding van de kwaliteit van leven
6. *Pedagoog*: een orthopedagoog of pedagoog.
   Een orthopedagoog is een persoon die:
   a) Aan een Nederlandstalige universiteit het doctoraalexamen pedagogische wetenschappen (met afstudeerrichting orthopedagogiek) met goed gevolg heeft afgelegd, of het universitaire masterdiploma in de pedagogische wetenschappen (met afstudeerrichting orthopedagogiek) heeft behaald; of
   b) een geaccrediteerde postmasteropleiding of een individueel opleidingstraject tot postmaster met goed gevolg heeft afgelegd.

   Een pedagoog is een persoon die aan een Nederlandstalige universiteit het doctoraalexamen pedagogische wetenschappen met goed gevolg heeft afgelegd. Het universitaire masterdiploma in de pedagogische wetenschappen heeft behaald, dan wel een daaraan naar het oordeel van het bestuur van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd gelijkwaardig examen aan een buitenlandse universiteit met goed gevolg heeft afgelegd*7. Vertegenwoordiger:* de wettelijke vertegenwoordiger van de Cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de Cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Artikel 2: Toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt en de Pedagoog gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot Pedagogische handelingen.

Artikel 3: Afwijken van de algemene voorwaarden

De Pedagoog kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met de Cliënt en de afwijking niet in het nadeel is van de Cliënt.

Artikel 4: Informatie

1. Steeds als de Pedagoog de Cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de Cliënt geschikt niveau en controleert hij of de Cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als de Pedagoog de informatie elektronisch verschaft, controleert hij of de Cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Als het belang van de Cliënt dit vereist, dient de Pedagoog de betreffende informatie te verstrekken aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.
4. De Pedagoog zorgt ervoor dat de Cliënt of diens Vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 5: Totstandkoming overeenkomst

1. De Pedagoog doet op basis van een intake een aanbod aan de Cliënt waarin de te leveren hulpverlening en/of alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de Cliënt het aanbod van de Pedagoog aanvaardt. Ter

bevestiging hiervan ondertekenen de Pedagoog en de Cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
   a. indien van toepassing, een verwijzing naar het besluit van een indicatie-stellend orgaan;
   b. als sprake is van een behandelplan, een bepaling dat het op te stellen behandelplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
   c. een beschrijving van de diensten waar de Cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de Cliënt komen;
   d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende diensten die voor rekening van de Cliënt komen en een specificatie van de kosten;
   e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de Cliënt voor verplichte meting van inhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
   f. een kopie van deze algemene voorwaarden.

Artikel 6: Uitvoering overeenkomst

1. De Pedagoog voert de hulpverlening uit volgens de afspraken in de overeenkomst. Als sprake is van een behandelplan voert de Pedagoog de hulpverlening uit volgens het met de Cliënt samen op te stellen behandelplan.
2. Als de Pedagoog de afgesproken hulpverlening niet conform de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kan verlenen, stelt de Pedagoog de Cliënt daarvan meteen in kennis. Als de Cliënt de afgesproken hulpverlening niet conform de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kan ontvangen, stelt de Cliënt de Pedagoog daarvan meteen in kennis.
3. De Pedagoog evalueert de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan minimaal éénmaal tussentijds en na afloop van de geleverde diensten en/of het behandelplan. De Cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen leggen Pedagoog en Cliënt schriftelijk vast.
4. Indien tussentijds afwijken van de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan noodzakelijk is, is toestemming van de Cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen.
5. De Pedagoog instrueert individuele hulpverleners over de rechten van de Cliënt ten aanzien van de overeenkomst of, indien aanwezig, zijn behandelplan en stelt de Cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als de Pedagoog de afgesproken hulp niet verleent, biedt de Pedagoog de Cliënt (zonder dat de Cliënt hem in gebreke hoeft te stellen) een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de Cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen hulp of diensten wenst te ontvangen, meldt de Cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de Pedagoog. Doet Cliënt dit niet, dan kan de Pedagoog kosten in rekening brengen aan de Cliënt, tenzij de Cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor hulpverlening.

Artikel 7: Verplichtingen Cliënt

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de Pedagoog met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De Cliënt geeft de Pedagoog, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, de Pedagoog, hulpverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de Pedagoog.
4. Zodra de Cliënt hulp ontvangt van een andere pedagoog, informeert hij de Pedagoog daarover.

Artikel 8: Kwaliteit en veiligheid

1. De Pedagoog zorgt ervoor dat deze zelf, maar ook alle hulpverleners die binnen de organisatie van de Pedagoog of in opdracht van de Pedagoog hulp verlenen aan de Cliënt:
   a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
   b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de NVO-Beroepscode. Afwijking van de professionele standaard moet de Pedagoog motiveren en aan de Cliënt uitleggen. De Pedagoog maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Cliënt de overeenkomst of, indien aanwezig, in het behandelplan.
2. De Pedagoog zorgt voor continuïteit van de hulpverlening.
3. De Pedagoog maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

Artikel 9: Privacy

De Pedagoog neemt bij het bewerken van (persoons)gegevens van en over Cliënt in ieder geval in acht:
a. de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
b. Voor zover de gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, hetgeen daar bepaald.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. De Cliënt moet de Pedagoog in de gelegenheid stellen een door de Pedagoog tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn en voor rekening van de Pedagoog te herstellen.
2. De aansprakelijkheid van de Pedagoog is beperkt tot het bedrag dat in dat geval door een door de Pedagoog gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste driemaal het maandelijks te factureren

bedrag. Deze bepaling is ook van toepassing op de door de Pedagoog ingeschakelde derden.
3. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in dit artikel gelden niet als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de Pedagoog.
4. De beperking van de aansprakelijkheid van de Pedagoog zoals bepaald in dit artikel geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

Artikel 11: Betaling

1. De Cliënt is de Pedagoog de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen hulpverlening en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de Wmo 2015, de Jeugdwet of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van hulpverlening en diensten stuurt de Pedagoog een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Cliënt.
3. De Pedagoog stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Cliënt de gelegenheid binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de Pedagoog gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 12: Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:
1. door overlijden van de Cliënt;
2. bij wederzijds goedvinden;
3. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Cliënt of de Pedagoog, met inachtneming van het bepaalde in artikel 13 en 14;
4. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
5. ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 13: Opzegging door Cliënt

De Cliënt kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen, met in achtneming van een redelijke opzegtermijn.

Artikel 14: Opzegging door Pedagoog

De Pedagoog kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
1. de Pedagoog heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Cliënt besproken;
2. de Pedagoog heeft de Cliënt een passend alternatief aangeboden;
3. de Pedagoog heeft de Cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
4. de Pedagoog neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

Artikel 15: Klachtenregeling

1. De Pedagoog beschikt over een voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht dienovereenkomstig. Voor zover wet- en regelgeving van toepassing zijn op deze regeling, past de Pedagoog deze toe.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de Pedagoog nadat de Cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, en indien van toepassing in elk geval binnen de wettelijke termijnen gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.
5. De Cliënt kan een klacht indienen bij:
   a. Het college van toezicht van de NVO wanneer de Pedagoog naar mening van de Cliënt niet heeft gehandeld conform de NVO-beroepscode;
   b. Het betreffende regionaal tuchtcollege als de Pedagoog geregistreerd staat als een GZ-psycholoog
   c. Het Tuchtcollege SKJ, als de Pedagoog geregistreerd staat in het Kwaliteitsregister Jeugd

Artikel 16: Geschillen en toepasselijk recht

1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Pedagoog is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in artikel 16 lid 2 kunnen de Pedagoog en de Cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 17: Slotbepaling

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Utrecht.
2. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

*****