

## Algemene voorwaarden BuddyCoach & Co B.V.

### Preambule

BuddyCoach & Co B.V. biedt hulp- en dienstverlening aan jeugdigen, ouders en aan personen / instellingen in het netwerk van de cliënten. Hulp aan cliënten komt doorgaans tot stand via tussenkomst van lokale verwijzers, zoals jeugd- & gezinsbeschermers, jeugdreclassering, gemeenten, Centrum voor Jeugd en Gezin, huisarts, scholen of van andere instanties.

In verreweg de meeste gevallen wordt de betaling gedaan door instanties krachtens de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (begeleid of beschermd wonen) of Zorgverzekeringswet, dan wel door een andere betalende instantie, b.v. een andere zorgaanbieder.

Deze algemene voorwaarden regelen de afspraken tussen BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. proberen om de cliënt daar geen hinder van te laten ondervinden. Echter, het proces en de regelgeving van de instanties kunnen wel degelijk 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 BuddyCoach & Co B.V. 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 hulp- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger.
- **Hulpverlening**  
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 ten dienste van (potentiële) cliënten.
- **Zorgaanbieder**  
BuddyCoach & Co B.V. gevestigd te Huizen en ingeschreven in het stichtingenregister bij de Kamer van Koophandel te Huizen onder nummer 89116925.
- **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.
- **Plan van aanpak / 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 de Jeugdwet kunnen de huisarts, jeugdarts, medisch specialist of rechtelijke macht cliënten rechtstreeks verwijzen naar specialistische jeugdhulp.

#### 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

## 1.2 Toepassing algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van hulp- en dienstverlening, als hiervoor bedoeld, van BuddyCoach & Co B.V.. Voor bepaalde vormen van hulp- en dienstverlening gelden aanvullende voorwaarden. Eventuele aanvullende voorwaarden ontvangt de cliënt tijdig.

Deze algemene voorwaarden zijn geldig totdat BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V., waarbij BuddyCoach & Co B.V. collega's of andere hulpverleners heeft betrokken.

## 1.3 Afschrift

BuddyCoach & Co B.V. verstrekt cliënten voor het aangaan van de zorgovereenkomst een afschrift van de algemene voorwaarden en informeert cliënten tijdig over eventuele wijzigingen.

## 1.4 Reikwijdte voorwaarden

Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met BuddyCoach & Co B.V. overeengekomen te worden. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een 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 BuddyCoach & Co B.V. wordt verleend op grond van wettelijke regelingen, zoals de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet toelatingen zorginstellingen, Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst en Wet bescherming persoonsgegevens.

BuddyCoach & Co B.V. 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 af op de hulpvraag.

## Artikel 3 De start van de hulp

### 3.1 Beschikking

Voor veel hulp van BuddyCoach & Co B.V. is een beschikking van de gemeente of een geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet gerechtigde persoon of instantie nodig.

### 3.2 Zorgovereenkomst

De hulp aan de cliënt kan starten na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen BuddyCoach & Co B.V. en de cliënt (met uitzondering van crisiszorg). Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan door middel van ondertekening door BuddyCoach & Co B.V. en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

### 3.3 Beschikbaarheid van hulp

De capaciteit van de hulpverlening door BuddyCoach & Co B.V. wordt begrensd door jaarlijks vooraf vastgestelde productieafspraken of budgetten van 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 Plan van aanpak / hulpverleningsplan

BuddyCoach & Co B.V. maakt een plan van aanpak dat driemaandelijks wordt vernieuwd en dit wordt driemaandelijks besproken met de cliënt. Hierin wordt gekeken in hoeverre doelen zijn behaald, 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 plan van aanpak / hulpverleningsplan.

## 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. 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, het tijdstip en de frequentie;
- de wijze en frequentie van evaluatie;
- welke inzet en inspanningen van andere hulpverleners/instellingen betrokken bij de cliënt worden geleverd.

### 3.5 Informatie opvragen

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

## Artikel 4 Wijziging en beëindiging van de hulp

### 4.1 Wijzigingen in het hulpverleningsplan

Wijzigingen in het hulpverleningsplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.

4.1.1 Het in artikel 4.1 genoemde overleg is niet vereist in geval van spoedeisende omstandigheden, en BuddyCoach & Co B.V. in het belang van de cliënt direct noodzakelijke maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal BuddyCoach & Co B.V. 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 wederzijdse instemming, tenzij het hulp betreft waartoe een maatregel van de 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 optreedt, waardoor de cliënt geen recht op zorg door BuddyCoach & Co B.V. meer heeft.

### 4.3 Opzegging door cliënt

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

### 4.4 Opzegging door BuddyCoach & Co B.V.

#### 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

BuddyCoach & Co B.V. kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen wegens gewichtige redenen, met een opzegtermijn van een 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 BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. tot opzegging van de overeenkomst overgaat, zal BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. de cliënt van haar voornemen in kennis stellen.

#### 4.5 Wijziging wettelijk vertegenwoordiger

De overeenkomst blijft van kracht ingeval van wijziging van de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt. Een nieuwe wettelijk vertegenwoordiger wordt geacht op de hoogte te zijn van de zorg die de cliënt van BuddyCoach & Co B.V. ontvangt en bijgevolg van deze overeenkomst, en is gehouden aan de bepalingen ervan.

#### 4.6 Afzeggen afspraken

Indien de cliënt en/of BuddyCoach & Co B.V. de overeengekomen hulp in concrete gevallen op de vastgestelde datum en/of tijdstip niet kan afnemen of leveren, dienen zij dit onmiddellijk maar tenminste 24 uur 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 BuddyCoach & Co B.V. aan cliënten bekostigd vanuit de Jeugdwet en de WMO. Dit is vastgelegd in de beschikking van de cliënt. In sommige situaties kan 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 een 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 de 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 wettelijk vertegenwoordiger in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

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

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

#### 5.2 Facturatie

Met betrekking tot de door cliënt dan wel derden aan BuddyCoach & Co B.V. verschuldigde kosten, zoals vermeld onder 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4 en 5.1.5, is BuddyCoach & Co B.V. gerechtigd maandelijks een evenredig

#### 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

voorschotbedrag te factureren. De cliënt danwel de opdrachtgever verplicht zich om binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur het factuurbedrag te voldoen op de door BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. 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 een jaar, verstrekt BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V.

BuddyCoach & Co B.V. draagt op de terreinen en accommodaties zorg voor een veilige verblijfssituatie voor haar cliënten alsook 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 BuddyCoach & Co B.V. in voorkomende gevallen veiligheidsrisico's melden aan de gemeentelijke toegang of de gecertificeerde instelling en/of aangifte doen, en kan BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V. in de gelegenheid om volgens de door BuddyCoach & Co B.V. 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 BuddyCoach & Co B.V..

### 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 BuddyCoach & Co B.V. hiermee op welke wijze dan ook worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening door BuddyCoach & Co B.V.. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan.

### 6.5 Privacy

Privacy van zowel de cliënt alsook de medewerker worden wederzijds gerespecteerd. Dit betekent onder andere dat er geen beeld- en geluidopnames van cliënten of medewerkers van BuddyCoach & Co B.V. gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon danwel personen. Tevens worden er zonder toestemming geen uittalingen gedaan over cliënten en medewerkers van BuddyCoach & Co B.V. 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

## 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

medewerker, tenzij de medewerker daarvoor toestemming heeft gegeven. Het is medewerkers van BuddyCoach & Co B.V. 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 lid 1 t/m 6 van dit artikel vormt een gewichtige reden, 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

BuddyCoach & Co B.V. zorgt voor een volledige en goede uitvoering van de Wet op de bescherming persoonsgegevens. BuddyCoach & Co B.V. beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier Zilliz. BuddyCoach & Co B.V. draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens en heeft dit vastgelegd in het privacyreglement. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze voorwaarden.

#### 7.2 Informatie vanuit andere zorginstelling

De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zullen, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, BuddyCoach & Co B.V. 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

BuddyCoach & Co B.V. 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 cliëntspecifieke 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 BuddyCoach & Co B.V. uit hoofde van deze overeenkomst met zich meebrengen.

### 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.

#### 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

## Artikel 10 Gedragscode medewerkers

BuddyCoach & Co B.V. 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 klantenbureau van BuddyCoach & Co B.V..

## Artikel 11 Aansprakelijkheid BuddyCoach & Co B.V.

### 11.1 Goed hulpverlener

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

### 11.2 Schade

In geval van schade bij de cliënt (materieel of immaterieel), waarvoor BuddyCoach & Co B.V. aansprakelijk is, wordt die door BuddyCoach & Co B.V. vergoed. De vergoedingsplicht van BuddyCoach & Co B.V. strekt nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van Univé per gebeurtenis dekking biedt. Schades veroorzaakt door (een van de medewerkers van) BuddyCoach & Co B.V. 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. BuddyCoach & Co B.V. heeft bij Univé de aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven, polis 80898862 Medische- en welzijnszorg.

## Artikel 12 Klachtenregeling

### 12.1 Klacht

BuddyCoach & Co B.V. 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. BuddyCoach & Co B.V. is aangesloten voor een onafhankelijke klachtenregeling bij Erisietsmisgegaan.nl.

## Artikel 13 Medezeggenschap

### Artikel 13.1 Organisatie medezeggenschap

De medezeggenschap van cliënten binnen BuddyCoach & Co B.V. 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

### 1.c. Algemene voorwaarden

Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.

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 BuddyCoach & Co B.V. (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 in augustus 2023.

1.c. Algemene voorwaarden  
Versiedatum: augustus 2023

Proceseigenaar: Directeur BuddyCoach & Co B.V.