Algemene voorwaarden Het Autisme Bureau VOF

Het Autisme Bureau VOF (HAB)
KvK-nummer: **42152204**
BTW-identificatienummer: **NL869945403B01**
AGB-code: **98108842**
IBAN: **NL55 RABO 0178 4179 55**

1. Begrippen en toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, zorg- en begeleidingsovereenkomsten en overige overeenkomsten waarbij **Het Autisme Bureau VOF**, hierna te noemen **HAB**, diensten verleent.
2. Onder **cliënt** wordt verstaan: de persoon aan wie HAB begeleiding, behandeling, advisering of andere ondersteuning verleent.
3. Onder **opdrachtgever** wordt verstaan: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met HAB een overeenkomst aangaat. De opdrachtgever kan de cliënt zelf zijn, maar ook bijvoorbeeld een gemeente, organisatie, werkgever of andere financier.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk of elektronisch tussen partijen zijn overeengekomen.
5. Indien bepalingen uit een overeenkomst met een gemeente, zorgverzekeraar, andere financier of verwijzer afwijken van deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit die overeenkomst voor zover deze betrekking hebben op de betreffende dienstverlening.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand nadat HAB en de opdrachtgever overeenstemming hebben bereikt over de aard en omvang van de dienstverlening, of zodra HAB met instemming van de cliënt of opdrachtgever met de dienstverlening begint.
2. Afspraken kunnen schriftelijk, elektronisch of mondeling worden gemaakt, tenzij de wet of een overeenkomst met een financier een schriftelijke vastlegging vereist.
3. HAB kan een aanvraag voor dienstverlening weigeren wanneer de gevraagde ondersteuning niet binnen de deskundigheid, mogelijkheden of verantwoordelijkheden van HAB valt, wanneer onvoldoende capaciteit beschikbaar is of wanneer om andere zwaarwegende redenen geen verantwoorde dienstverlening kan worden geboden.
4. Wanneer HAB van oordeel is dat andere of aanvullende hulp noodzakelijk is, zal dit waar mogelijk met de cliënt worden besproken.

3. Uitvoering van de dienstverlening

1. HAB voert de overeengekomen dienstverlening zorgvuldig uit en handelt overeenkomstig de geldende professionele normen en toepasselijke wet- en regelgeving.
2. De dienstverlening van HAB betreft een inspanningsverplichting. HAB kan geen garantie geven dat begeleiding, behandeling, coaching of advisering tot een bepaald resultaat leidt.
3. De aard, frequentie en inhoud van de dienstverlening worden afgestemd op de hulpvraag, de gemaakte afspraken en, indien van toepassing, de indicatie, beschikking of overeenkomst met de financier.
4. HAB kan bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikmaken van vennoten, medewerkers, ingehuurde professionals of andere deskundigen, mits dit in overeenstemming is met de geldende professionele en wettelijke eisen.

4. Verplichtingen van cliënt en opdrachtgever

1. De cliënt en/of opdrachtgever verstrekt HAB tijdig en naar beste weten alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening.
2. De cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en zo volledig mogelijke informatie over omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de begeleiding of behandeling.
3. Indien relevante omstandigheden wijzigen, wordt HAB hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
4. De cliënt en HAB dragen gezamenlijk bij aan een veilige en respectvolle werkrelatie.
5. Materialen of hulpmiddelen die door HAB uitdrukkelijk in bruikleen worden gegeven, blijven eigendom van HAB en worden na beëindiging van het gebruik in redelijke staat geretourneerd.

5. Tarieven, facturering en betaling

1. De tarieven worden vooraf bekendgemaakt of volgen uit de overeenkomst, beschikking of afspraken met de betreffende financier.
2. Tarieven zijn inclusief of exclusief btw zoals bij het betreffende tarief wordt vermeld. Indien een dienst op grond van de geldende wetgeving is vrijgesteld van btw, wordt geen btw in rekening gebracht.
3. Indien de dienstverlening rechtstreeks door de cliënt of opdrachtgever wordt betaald, factureert HAB in beginsel maandelijks achteraf, tenzij anders is overeengekomen.
4. Facturen dienen binnen **14 dagen na factuurdatum** te worden voldaan, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
5. Betaling vindt plaats op:

IBAN: NL55 RABO 0178 4179 55
ten name van **Het Autisme Bureau VOF**.

6. Indien betaling niet binnen de overeengekomen termijn plaatsvindt, kan HAB na het verstrijken van de wettelijke vereisten rente en incassokosten in rekening brengen.
7. Voor consumenten worden buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend in rekening gebracht met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke regels en termijnen.

6. Afspraken, annulering en niet verschijnen

1. Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst wanneer dit minimaal **24 uur vóór aanvang van de afspraak** aan HAB wordt doorgegeven.
2. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak of bij het zonder bericht niet verschijnen, kan HAB de gereserveerde tijd in rekening brengen.
3. Indien de betreffende gemeente, verzekeraar of andere financier andere regels hanteert ten aanzien van niet nagekomen afspraken, gelden die regels.
4. HAB kan besluiten om bij bijzondere of aantoonbare omstandigheden af te zien van het in rekening brengen van een niet tijdig geannuleerde afspraak.
5. Indien HAB een afspraak moet annuleren, wordt hiervoor vanzelfsprekend geen bedrag in rekening gebracht en wordt waar mogelijk een nieuwe afspraak aangeboden.

7. Dossiervoering en verslaglegging

1. HAB houdt voor zover noodzakelijk en wettelijk vereist een cliëntdossier bij.
2. In het dossier kunnen onder meer afspraken, relevante persoonsgegevens, begeleidings- of behandelgegevens, correspondentie, evaluaties, rapportages en informatie van andere betrokken professionals worden opgenomen.
3. De cliënt heeft binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving recht op inzage in en een afschrift van het eigen dossier en kan verzoeken om feitelijke onjuistheden te laten corrigeren.
4. Dossiers worden bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn die op de betreffende dienstverlening van toepassing is.

8. Privacy, persoonsgegevens en geheimhouding

1. HAB verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** en overige toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat en voor zover dit noodzakelijk is voor onder meer:
    - de uitvoering van de begeleiding of behandeling;
    - dossiervoering;
    - declaratie en administratie;
    - kwaliteitsbewaking;
    - het nakomen van wettelijke verplichtingen.
3. HAB gaat vertrouwelijk om met informatie over cliënten en verstrekt deze niet aan derden, tenzij:
    - de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven;
    - verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en hiervoor een geldige grondslag bestaat;
    - HAB daartoe wettelijk verplicht is; of
    - sprake is van een situatie waarin op grond van professionele of wettelijke verplichtingen informatie moet worden gedeeld.

4. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in de privacyverklaring van Het Autisme Bureau VOF.

9. Samenwerking en informatie-uitwisseling

1. Wanneer samenwerking met andere betrokken professionals, organisaties of het sociale netwerk van de cliënt wenselijk is, wordt dit zoveel mogelijk met de cliënt afgestemd.
2. Informatie wordt uitsluitend gedeeld voor zover dit noodzakelijk en toegestaan is.
3. Waar toestemming van de cliënt wettelijk vereist is, wordt informatie uitsluitend na verkregen toestemming gedeeld.

10. Aansprakelijkheid

1. HAB voert haar werkzaamheden uit met de zorgvuldigheid die van een professionele zorg- of dienstverlener mag worden verwacht.
2. HAB is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de cliënt of opdrachtgever onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie heeft aangeleverd, tenzij HAB redelijkerwijs had moeten onderkennen dat deze informatie onjuist of onvolledig was.
3. HAB is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of schade die niet rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van HAB, voor zover uitsluiting daarvan wettelijk is toegestaan.
4. Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid van HAB beperkt tot het bedrag waarop in het betreffende geval aanspraak bestaat op grond van de door HAB afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.
5. Beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover dit op grond van dwingend recht niet is toegestaan, waaronder in ieder geval aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van HAB.

11. Overmacht

1. Indien HAB als gevolg van omstandigheden buiten haar redelijke invloed tijdelijk niet in staat is haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen, worden deze verplichtingen gedurende die periode opgeschort voor zover dit redelijk en noodzakelijk is.
2. Onder overmacht kunnen onder meer worden verstaan langdurige ziekte, calamiteiten, ernstige technische storingen, overheidsmaatregelen of andere onvoorziene omstandigheden waardoor dienstverlening redelijkerwijs niet kan worden uitgevoerd.
3. HAB informeert de cliënt en/of opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer de dienstverlening als gevolg van overmacht niet of niet volgens afspraak kan worden uitgevoerd.
4. Indien de overmachtssituatie langdurig voortduurt en voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd, kunnen partijen de overeenkomst beëindigen, met inachtneming van de zorgvuldigheid die gezien de zorgrelatie noodzakelijk is.

12. Wijziging van de dienstverlening

1. Wijzigingen in de aard of omvang van de dienstverlening worden zoveel mogelijk in overleg met de cliënt en/of opdrachtgever vastgesteld.
2. Wanneer een wijziging gevolgen heeft voor de kosten, omvang of financiering van de dienstverlening, wordt dit vooraf besproken.
3. Indien dienstverlening plaatsvindt op basis van een indicatie, beschikking of overeenkomst met een externe financier, kunnen wijzigingen mede afhankelijk zijn van toestemming of besluitvorming door die financier.

13. Beëindiging van de overeenkomst

1. De cliënt kan de dienstverlening beëindigen met inachtneming van de afspraken die in de individuele overeenkomst, beschikking of financieringsvoorwaarden zijn vastgelegd.
2. HAB kan de overeenkomst beëindigen indien sprake is van zwaarwegende redenen waardoor voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet van HAB kan worden verlangd.
3. Voorbeelden hiervan zijn:
    - ernstige of herhaaldelijke verstoring van de zorg- of werkrelatie;
    - agressie, bedreiging of grensoverschrijdend gedrag;
    - structureel niet nakomen van wezenlijke afspraken;
    - het ontbreken van noodzakelijke medewerking;
    - het ontstaan van een hulpvraag waarvoor HAB onvoldoende deskundigheid of mogelijkheden heeft.
4. HAB beëindigt een zorg- of begeleidingsovereenkomst niet zonder redelijke grond en houdt daarbij rekening met de professionele zorgvuldigheidsnormen en eventuele verplichtingen rondom overdracht of continuïteit van zorg.
5. Openstaande betalingsverplichtingen blijven na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

14. Klachtenregeling en Wkkgz

1. HAB streeft naar zorgvuldige en kwalitatief goede dienstverlening. Wanneer een cliënt ontevreden is over de dienstverlening, wordt de cliënt uitgenodigd dit eerst met de betrokken professional of met HAB te bespreken.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt of de cliënt een dergelijk gesprek niet wenst, kan gebruik worden gemaakt van de klachtenprocedure van HAB.
3. Voor zover de dienstverlening onder de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** valt, heeft de cliënt kosteloos toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. HAB is voor zorg die onder de Wkkgz valt aangesloten bij een wettelijk erkende geschilleninstantie. Indien een klacht niet in onderling overleg of met behulp van de klachtenfunctionaris kan worden opgelost, kan de cliënt het geschil onder de daarvoor geldende voorwaarden aan deze geschilleninstantie voorleggen.

5. Informatie over de actuele klachtenfunctionaris, klachtenregeling en geschilleninstantie is verkrijgbaar bij HAB en wordt waar van toepassing via de website beschikbaar gesteld.

15. Consumentenrecht en zorgverlening

1. Voor zover dwingendrechtelijke consumentenbeschermingsregels van toepassing zijn op een overeenkomst met HAB, worden deze door deze algemene voorwaarden niet beperkt.
2. Voor overeenkomsten betreffende gezondheidszorg en bepaalde vormen van sociale dienstverlening gelden bijzondere wettelijke regels. Het algemene wettelijke herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand is op dergelijke zorg- en dienstverlening niet zonder meer van toepassing.
3. Indien op een specifieke overeenkomst wel een wettelijk herroepingsrecht van toepassing is, worden de betreffende consument voorafgaand aan het sluiten van die overeenkomst de wettelijk verplichte informatie en mogelijkheden verstrekt.

16. Wijziging van de algemene voorwaarden

1. HAB kan deze algemene voorwaarden wijzigen indien gewijzigde wetgeving, financieringsvoorwaarden, bedrijfsvoering of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven.
2. Wijzigingen die van wezenlijke betekenis zijn voor een lopende overeenkomst worden tijdig aan de cliënt en/of opdrachtgever bekendgemaakt.
3. Een wijziging heeft geen terugwerkende kracht, tenzij dit uitdrukkelijk uit de wet voortvloeit.

17. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met HAB is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil in eerste instantie zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.
3. Voor geschillen betreffende zorg waarop de Wkkgz van toepassing is, kan gebruik worden gemaakt van de klachten- en geschillenprocedure zoals omschreven in artikel 14.
4. Indien een geschil aan de burgerlijke rechter wordt voorgelegd, is de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter bevoegd.
5. Deze bepaling laat wettelijke rechten van consumenten en cliënten onverlet.

Versie: september 2026