

# Algemene Voorwaarden

## 1. Algemeen

KidzKootz is opgericht door Marian Kleinsmit, is gevestigd te Didam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63063514. KidzKootz is geregistreerd Jeugd- & gezinsprofessional bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) onder nummer 100015448. KidzKootz richt zich op het bieden van ondersteuning aan kinderen tussen 4 en 18 jaar. De ondersteuning is voornamelijk gericht op sociale & emotionele hulpvragen, ook opvoedingsvragen en ondersteuning bij ASS behoort tot het aanbod van KidzKootz.

## 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes en overeenkomsten van en met KidzKootz en daarmee ook alle verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als van uitvoerende aard. Tijdens het intakegesprek wordt als onderdeel van het behandelplan naar deze algemene voorwaarden verwezen. In geval van een traject gefinancierd via PGB of Jeugdwet door de gemeente is er sprake van voorwaarden zoals deze in het aanbestedingscontract van de betreffende gemeente zijn vastgesteld en gelden andere afspraken wat betreft tarieven, betaling, no-show, etc., KidzKootz hanteert in deze gevallen de verplichte werkwijze die door de gemeente is gesteld.

## 3. Vertrouwelijkheid

KidzKootz is verplicht tot geheimhouding van alles wat er besproken is tijdens of in het kader van de trajecten. Voor overleg met derden in het belang van het kind wordt altijd eerst toestemming gevraagd aan de ouder/verzorger. KidzKootz streeft er naar betreffende informatie zo veel mogelijk samen met (een van) de ouders over te brengen naar derden. Mochten er signalen zijn die de veiligheid van u en/of uw kind in gevaar brengen, dan zal KidzKootz dit bespreken met derden, dit is conform de wettelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Op de website [www.kidzkootz.nl](http://www.kidzkootz.nl) kunt u de meldcode en beroepscode terugvinden.

## 4. Begeleiding van kinderen tot 16 jaar

Voor kinderen onder de 16 jaar geldt dat, indien van toepassing, beide gezaghebbende ouders akkoord moeten gaan met de begeleiding. De opdrachtgevende gezaghebbende ouder/voogd draagt er zorg voor dat de eventueel ander gezaghebbende ouder wordt geïnformeerd over de begeleiding en hier zijn/haar toestemming voor geeft. Hij/zij gaat ermee akkoord dat, indien de andere ouder op enige wijze bezwaren maakt tegen het traject, hij/zij de consequenties daarvan op zich neemt. KidzKootz kan hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden.

## 5. Aansprakelijkheid

Het advies en begeleiding van KidzKootz is oplossings- en resultaatgericht, zonder de oplossing of het resultaat te garanderen. Het kind zal zichzelf verder in zijn/haar eigen proces ontwikkelen. KidzKootz is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade of letsel voortvloeiende uit, of in verband, met de geboden diensten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van KidzKootz. Vergoeding aan het kind en/of ouders kan nooit meer bedragen dan de dekkende vergoeding volgens de aansprakelijkheidsverzekering van KidzKootz.

## **6. Regels rond een afspraak voor kinderen**

De ouder dient tijdens de afspraak telefonisch bereikbaar te zijn. Na de afspraak is er kort de gelegenheid om te zien wat uw kind heeft gedaan of gemaakt. Tijdens een tussentijds en/of eindgesprek worden de vorderingen m.b.t. het kind uitvoerig besproken. Indien van toepassing kan hierbij ook worden doorverwezen voor verder onderzoek of andere soort hulpverlening.

## **7. Observatie en verslag**

In overleg met, of op verzoek van ouders van het kind, bezoekt KidzKootz de school voor observatie. Vooraf wordt gezamenlijk met de ouders een inschatting gemaakt van de daarvoor benodigde tijd. De bestede tijd wordt geregistreerd en gedeclareerd. Op verzoek van het kind of de ouders kan KidzKootz een verslag van de observatie naar derden (b.v. school) sturen.

## **8. Tarieven**

De tarieven staan op de website. Alle bedragen zijn inclusief 21% BTW. Tariefswijzigingen worden minimaal 1 maand van tevoren aangekondigd. Kort overleg, telefonisch of per mail, is bij de begeleiding van het kind inbegrepen. Indien er meer tijd nodig is (> dan een kwartier) wordt er in overleg een afspraak gemaakt voor een gesprek. Tarieven voor een traject bekostigd vanuit PGB of vanuit de Jeugdwet zijn vastgelegde tarieven, hiervoor gelden vaste afspraken met de betreffende gemeente.

## **9. Betalingsvoorwaarden**

De ouder/verzorger verplicht zich de betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum over te maken naar de rekening van KidzKootz. Als er niet binnen deze termijn wordt betaald zal KidzKootz een betalingsherinnering sturen. Indien er niet binnen 7 dagen aan de betalingsplicht is voldaan, is KidzKootz gerechtigd, bij de tweede herinnering administratiekosten á €5,- in rekening te brengen. Wordt er hierna nog niet aan de betalingsplicht voldaan, dan is KidzKootz genoodzaakt de vorderingen aan u, uit handen te geven aan derden. De kosten die hieraan verbonden zijn komen, conform de wet, volledig voor uw rekening. Bij betalingsachterstand is KidzKootz gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat de ouders/verzorgers aan hun betalingsverplichting hebben voldaan.

## **10. Verhinderung / annulering**

Indien bij verhinderung tenminste 24 uur van tevoren wordt afgezegd, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht. Bij afmelden korter dan 24 uur, zal dit wel het geval zijn, er wordt dan 50% in rekening gebracht. Wanneer er sprake is van no show zonder contact, dan wordt 100% in rekening gebracht. Tijdig verzetten van een afspraak is mogelijk, dit kan telefonisch of via de email. Tijdens afspraken wordt de telefoon niet opgenomen, u kunt uw bericht dan inspreken op de voicemail of een bericht sturen via Whatsapp.

## **11. Wachtlijst**

KidzKootz werkt voornamelijk met kortdurende trajecten waardoor er eigenlijk geen sprake is van wachtlijsten, wanneer een kind wil starten is dit over het algemeen mogelijk binnen 10, met uitloop tot uiterlijk 30, werkdagen, waarbij uitgangspunt is om de intake binnen 10 werkdagen te laten plaatsvinden.

## Klachtenprocedure

Mocht u een klacht hebben, vinden wij dat erg vervelend. Graag gaan wij met u in gesprek. Een klachtenreglement is op de website terug te vinden of bij KidzKootz op te vragen. Mochten wij ersamen niet uitkomen, kan er een externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Elke gemeente heeft de beschikking over een vertrouwenspersoon jeugdhulp. U kunt bij uw gemeente navragen wie dat is. Daarnaast is KidzKootz aangesloten bij de Klachten- & Geschillencommissie De Zorgprofessional.

### 1. Definities

Het is mogelijk dat tijdens begeleidingstrajecten klachten ontstaan. KidzKootz neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment en als kans ter verbetering van de kwaliteit. Een cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een onheuse bejegening of onvrede is ervaren door een begeleider van KidzKootz. Een klacht kan binnen 4 weken nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd aan Marian Kleinsmit van KidzKootz. Indien de klacht na 4 weken wordt voorgelegd verliest de deelnemer zijn rechten. Indiening van de klacht dient schriftelijk plaats te vinden. KidzKootz zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en ervoor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist. Tevens is er de mogelijkheid om een klaagschrift over een professional van KidzKootz in te dienen bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), men kan via de website [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl) een klachtenformulier invullen en de officiële stappen doorlopen. Tevens is KidzKootz aangesloten bij de Klachten- & Geschillencommissie De Zorgprofessional.

### 2. Klachtenbehandeling

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden. KidzKootz stelt de klager in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. KidzKootz zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging klager hiertoe uitnodigen. Indien wenselijk kan klager zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden. KidzKootz streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd zij de klager van het uitstel en zal aangeven binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen.

### 3. Klachtenbeoordeling en uitspraak

Na evaluatie en behandeling van ingediende klacht wordt klager schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van KidzKootz. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:

- Ongegrond verklaring van de klacht
- Opgelost zijn van de klacht.
- Geground verklaren van de klacht. Eventueel volgt restitutie van maximaal 75% van de kosten van het begeleidingstraject, dan wel in contact brengen met andere zorgaanbieder.

KidzKootz zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten. Klager staat te allen tijde de mogelijkheid open om tegen de beslissing beroep aan te tekenen en de klacht, dan wel de uitspraak op de klacht aan te brengen bij een bevoegde rechter. KidzKootz zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren. Wanneer KidzKootz verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van KidzKootz.

## Kwaliteitsonderzoek

KidzKootz stelt kwaliteit en tevredenheid van kind en ouders hoog in het vaandel, met het oog op continue verbeteren van dienstverlening, ontvangt KidzKootz graag feedback van haar cliënten en diens ouders.

### 1. Kwaliteit- en tevredenheidsenquête

KidzKootz stuurt na afronding van een traject een digitale uitnodiging voor deelname aan een vragenlijst 'Cliënt ervaring en tevredenheid Keurmerk ZZP'ers Zorgenquête', deze wordt verzonden en anoniem teruggekoppeld via Kiwa Nederland B.V.

### 2. Verbeteracties of evaluatie n.a.v. klanttevredenheidsmeting

Als zelfstandig ondernemend zorgverlener sta ik in voor dienstverlening van hoge kwaliteit. Dat is de basis voor een goede relatie met u als cliënt. Via Kiwa neem ik deel aan het kwaliteitsprogramma "Mijn Keurmerk". Binnen dit kwaliteitsprogramma wordt aan u in een korte enquête via Internet gevraagd hoe u de dienstverlening ervaart. U, als cliënt, kunt dat het beste beoordelen. De enquête is volledig anoniem. Het onderzoek levert mij, als uw zorgverlener, belangrijke informatie op voor het nog verder verbeteren van de geleverde zorg.