



## Algemene voorwaarden Keizerhuis

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: de lokale verwijzende instantie;

Zorgopdracht: Het document van de opdrachtgever die de opdrachtnemer opdracht geeft tot het bieden van zorg in een cliëntsysteem. Tevens vertegenwoordigt dit document financiering van die zorg. Ook wel de beschikking genoemd, waarin staat naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Jeugdzorg;

Opdrachtnemer: Keizerhuis, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Utrecht onder nummer 3028615 en die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van haar diensten. Ook wel zorgaanbieder genoemd en die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met één of meer hulpvragen en die op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen is toegelaten om zorg vanuit Jeugdzorg te leveren;

Cliënt(systeem): De natuurlijke persoon/personen die de zorg-/dienstverlening van Keizerhuis ontvangen;

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;

Hulpverleners: Ecologisch pedagogen, systeemtherapeuten, jeugdzorg professionals, adviseurs en leerkrachten SO;

Zorg- en dienstverlening: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, waaronder in ieder geval wordt verstaan diensten op het gebied van;

- Ambulante begeleiding aan huis of in het netwerk
- Specialistische begeleiding op de ontwikkelplek voor autisme (non-verbaal)
- Specialistische begeleiding op de Samen naar schoolklas voor autisme
- Specialistische begeleiding voor hoog bewuste kinderen met een hoog ontwikkelingspotentieel
- Gezins- of oudertherapie
- Expertise en consultatie

Perspectiefplan: Het plan wat door cliëntsysteem en hulpverlener wordt opgesteld, en waarin doelen en afspraken schriftelijk worden vastgelegd. Het plan vormt een geheel met de overeenkomst;

Zorgovereenkomst: De individuele overeenkomst die tussen Keizerhuis en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Keizerhuis zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

### Artikel 2: Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere schriftelijke én mondelinge zorgopdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken;



2. Onrechtmatig bezwarende algemene voorwaarden van opdrachtgevers worden nadrukkelijk niet erkend en worden afgewezen;
3. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met Keizerhuis 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.
4. De algemene voorwaarden worden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst aan de cliënt overhandigd.
5. Op verzoek van de cliënt licht Keizerhuis de algemene voorwaarden mondeling toe.

### **Artikel 3: Wettelijke regelingen**

Veel hulp van Keizerhuis wordt verleend op grond van wettelijke regelingen zoals de Jeugdwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Keizerhuis hanteert deze wettelijke voorschriften indien van toepassing, draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering van hetgeen deze regelgeving vereist en stemt de zorgverlening met het cliëntensysteem hierop af.

### **Artikel 4: Verloop van het hulpverleningsproces**

1. Voor veel hulp van Keizerhuis is een beschikking van de gemeente of geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet gerechtigde persoon of instantie nodig.
  2. Keizerhuis stelt zich als doel om alle vormen van jeugdhulp binnen 6 weken beschikbaar te hebben. Indien deze termijn niet gehaald kan worden, zal met opdrachtgever overlegd worden of de zorgopdracht, ondanks de langere wachttijd, alsnog aan Keizerhuis gegeven worden.
  3. Keizerhuis aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor uitvoering van de jeugdhulp vanaf het moment dat het eerste contact tussen hulpverlener en cliëntensysteem gelegd wordt.
  4. De inhoud van de hulp wordt samen met het cliëntensysteem vastgelegd in een Perspectiefplan. Het Perspectiefplan wordt binnen 6 weken na het eerste contact vastgesteld, rekening houdend met de inbreng van minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. Keizerhuis biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het Perspectiefplan.
  5. Het Perspectiefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt en/ of diens vertegenwoordiger. Keizerhuis en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ondertekenen het Perspectiefplan. Het ondertekende Perspectiefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
  6. Het gezamenlijk opstellen van een Perspectiefplan is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Keizerhuis naar een gezamenlijk gedragen plan.
  7. Het cliëntensysteem verleent Keizerhuis toestemming om voor aanvang van de hulp informatie uit te wisselen met de opdrachtgever. Voor het opvragen van informatie bij andere instanties zal de hulpverlener eerst vooraf toestemming vragen aan cliënt, als onderdeel van het Perspectiefplan of in een afzonderlijk verzoek.
- Let op dat de toestemming daadwerkelijk wordt gevraagd en vastgelegd. Je kunt dit artikel niet zondermeer gebruiken als een gegeven waarop je de toestemming baseert.

### Doel en inhoud Perspectiefplan

1. Het Perspectiefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.



2. Het Perspectiefplan beschrijft de persoonlijke situatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen en de met de cliënt afgesproken vormen van hulp.

3. In het Perspectiefplan wordt in ieder geval vastgelegd:

- De doelen waaraan de cliënt wil gaan werken
- Wie binnen de organisatie van Keizerhuis het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt.
- Welke familieleden van de cliënt of anderen bij de hulpverlening worden betrokken of over de hulpverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt.
- De momenten van evaluatie van het Perspectiefplan.

### Naleving van het Perspectiefplan

1. Keizerhuis voert de zorg uit volgens de afspraken in het Perspectiefplan.

2. Als Keizerhuis de afgesproken zorg niet conform het Perspectiefplan kan verlenen, stelt Keizerhuis de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg niet conform het Perspectiefplan kan ontvangen, stelt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger Keizerhuis daarvan meteen in kennis.

3. Het Perspectiefplan wordt minimaal een keer per 6 maanden in samenspraak met de cliënt en ander belangrijke betrokkenen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie. De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen drie maanden na instemming van de cliënt met het Perspectiefplan of zoveel eerder als nodig is.

### **Artikel 5: Wijziging van de hulp**

Wijzigingen in de hulp;

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

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

### **Artikel 6: Uitvoering van de hulp**

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

2. 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 Keizerhuis gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en medewerkers van Keizerhuis via (sociale) media of welke manier dan ook.



3. 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 Keizerhuis niet toegestaan te roken tijdens het verlenen van hulp aan de cliënt.

4. 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.

### Totstandkoming overeenkomst

1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Keizerhuis en cliënt.
2. De overeenkomst bevat in ieder geval: - een verwijzing naar de geïndiceerde zorg - Een bepaling dat het op te stellen Perspectiefplan onderdeel uitmaakt van een overeenkomst - Een beschrijving van de diensten waar de cliënten gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten.
3. Een zorg- en dienstverlening overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Keizerhuis en cliënt.
4. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

### Beëindiging en opzegging

#### 1. Beëindiging van de hulp:

De hulp eindigt in de navolgende gevallen;

- a. Indien de gestelde doelen in hulpverleningsplan bereikt zijn;
- b. Indien de geldigheidstermijn van de beschikking is verstreken;
- c. Indien de periode is verstreken zoals vastgesteld in het Perspectiefplan, en de doelen behaald zijn;
- d. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het Perspectiefplan;
- e. Met wederzijds goedvinden, tenzij het hulp betreft waartoe een maatregel van kinderscherming verplicht;
- f. Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kinderscherming verplicht;
- g. Indien de cliënt overlijdt;
- h. Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door Keizerhuis, meer heeft
- i. Ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

In alle gevallen zal Keizerhuis het beëindigen van de hulp melden bij de lokale verwijzer.

2. Keizerhuis kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze voorwaarden wordt in ieder geval verstaan:

- a. Dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft
- b. De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.



# Keizerhuis

- c. De cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Keizerhuis, die voortzetting van zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken.
  - d. De omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Keizerhuis en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.
  - e. Op het moment dat Keizerhuis, als gevolg van een niet aan Keizerhuis verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt.
3. Keizerhuis zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
  4. In de gevallen genoemd onder 2 kan opzegging door Keizerhuis tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
  5. Indien Keizerhuis deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
  6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

## **Artikel 7: Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens**

1. Steeds als Keizerhuis de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Keizerhuis de informatie elektronisch verschaft (via mail of in Zilliz), vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Keizerhuis de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Keizerhuis 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.
5. Keizerhuis zal naar beste kunnen binnen 48 uur antwoord geven op een door de klant gestuurde email, ingesproken voicemail of andere manier van contact opname. Keizerhuis biedt geen garantie voor onmiddellijke respons op een bericht van de klant.

### Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging van de cliënt.

### Algemeen Privacy: bescherming persoonsgegevens

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).



# Keizerhuis

2. Keizerhuis verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Keizerhuis kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Keizerhuis zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

### Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Keizerhuis beheert en registreert informatie over de hulp in het elektronisch cliëntdossier Zilliz en is tevens aangesloten bij de landelijke verwijzindex. Keizerhuis 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 Keizerhuis ([www.keizerhuis.nl](http://www.keizerhuis.nl)) en in Zilliz.
2. Keizerhuis draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
3. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
4. Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
5. De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, Keizerhuis 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. Hiervoor vraagt Keizerhuis van tevoren toestemming aan de cliënt.
6. Keizerhuis 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 (data).

### Bewaren van gegevens

1. Keizerhuis bewaart het dossier gedurende twintig jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Keizerhuis zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Keizerhuis deze gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft hij deze aan de cliënt terug.
2. Keizerhuis vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is en/of verplicht.
3. Keizerhuis verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege als dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
4. De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan de medewerker mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. De medewerker hoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.

Keizerhuis



# Keizerhuis

5. Keizerhuis verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door het zorgkantoor en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

6. Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensverwerking AVG).

## **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 Keizerhuis uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.

## **Artikel 9: Aansprakelijkheid Keizerhuis**

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

2. Keizerhuis treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. Keizerhuis informeert de cliënt over deze maatregelen.

3. Keizerhuis zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

4. Cliënt is gehouden Keizerhuis in de gelegenheid te stellen een door Keizerhuis tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Keizerhuis te herstellen.

5. De aansprakelijkheid voor Keizerhuis is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Keizerhuis 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. Schades veroorzaakt door (een van de medewerkers van) Keizerhuis 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 zoals de verzekering deze noemt.

6. Het bepaalde in artikel 3 is mede van toepassing op de door Keizerhuis ingeschakelde derden.

7. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in lid 5. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Keizerhuis.

8. De cliënt is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

## **Artikel 10: Klachtenregeling**

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

2. Klachtenreglement: Op de zorg- en dienstverlening is een klachtenreglement voor cliënten van toepassing, dat voldoet aan de wettelijke bepalingen daarover. Het klachtenreglement is na te lezen op de website van Keizerhuis ([www.keizerhuis.nl](http://www.keizerhuis.nl)) en in Zilliz.



3. Ervaringswijzer: De gemeente Lekstroom werkt mee aan het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek, waartoe gemeenten verplicht zijn vanuit de Jeugdwet. De manier waarop gemeente Lekstroom dit doet is door met een digitale tool 'Ervaringswijzer' te werken. In de praktijk houdt dit in dat u bij de afsluiting van een traject een vragenlijst ontvangt. Bij langdurige trajecten ontvangt u 1x per jaar een vragenlijst. Het volledige document met de werkwijze is na te lezen in Zilliz.

## **Artikel 11: Geschillen**

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

2. Geschillen: Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank Utrecht horen, worden voorgelegd aan de rechtbank Utrecht. 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 in behandeling genomen conform de klachtenregeling van Keizerhuis (zie artikel 10). 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.

## **Artikel 12: Gedragscode medewerkers**

Keizerhuis 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 de hulpverlener.

## **Artikel 13: Verplichtingen van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger**

1. Client en/of diens vertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
2. Cliënt en/of diens vertegenwoordiger onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van andere cliënt, bezoekers en medewerkers, in zoverre cliënt daartoe in staat is.
3. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger werkt mee aan instructies en maatregelen van Keizerhuis gericht op (brand) veiligheid, in zoverre cliënt daartoe in staat is.
4. De cliënt conformeert zich aan het document zo gaan we met elkaar om, in zoverre cliënt daartoe in staat is.
5. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger verleent alle noodzakelijke medewerking om Keizerhuis in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden, in zoverre cliënt daartoe in staat is.
6. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger moet de begeleiders de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Perspectiefplan of in het kader van veiligheid, in zoverre cliënt daartoe in staat is.
7. Cliënt en/of diens vertegenwoordiger is verplicht Keizerhuis meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.





# Keizerhuis

8. Client en/of diens vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.

#### **Artikel 14: Annulering afspraak**

1. Een afspraak dient minimaal 24 uur van tevoren en liefst schriftelijk/per email te worden geannuleerd. Bij annulering van een afspraak korter dan 24 uur van tevoren is de klant bij de eerste keer geen kosten verschuldigd. Er zal een kort gesprek plaatsvinden over de reden en hoe Keizerhuis hiermee omgaat. Daarna zal bij annulering korter dan 24 uur 100% in rekening worden gebracht aan de cliënt zelf. Bij een geldige reden voor annulering zoals ziekte of een afspraak met een andere (medisch) specialist worden er geen kosten in rekening gebracht.

Op de factuur wordt als dienst/product 'kosten te late annulering' worden vermeld.

2. Wanneer een afspraak niet wordt nagekomen zonder dat de klant hiervan bericht heeft gegeven aan Keizerhuis, is de klant 100% van de kosten verschuldigd.

Op de factuur wordt als dienst/product 'no show' worden vermeld.

3. Bij het niet doorgaan van een consult door annulering van de zijde van Keizerhuis, is de klant uiteraard geen kosten verschuldigd. Keizerhuis streeft er altijd naar om de afspraken door te laten gaan met de vaste hulpverlener of anders een collega. Dit gebeurt in overleg met de klant.

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 oktober 2023. Heb je vragen of opmerkingen over onze algemene voorwaarden? Deze kun je e-mailen naar: [info@keizerhuis.nl](mailto:info@keizerhuis.nl)