



## 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 Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht ([www.nvo.nl](http://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](http://www.nvo.nl).
4. *Pedagogische diensten*: diensten die een 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) als orthopedagoog-generalist is geregistreerd in het BIG-register.

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<sup>1</sup> is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk (schriftelijke) 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 met inachtneming van hetgeen daarover in de beroepscode is bepaald en 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 (beveiligd) kan ontvangen.

<sup>1</sup> Dit is de vertegenwoordiger die in de wet is aangewezen, zoals in de WGBO of Jeugdwet.

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 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 indicatiestellend 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 met gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
  - f. een kopie van deze algemene voorwaarden<sup>2</sup>.

#### **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 regelmatig doch minimaal éénmaal tussentijds en na afloop van de geleverde diensten en/of het behandelplan, tenzij de aard van de overeenkomst zich daartegen verzet. 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 onverwilde afwijking van de overeenkomst of, indien aanwezig, het behandelplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. 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 hulpverlener, 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 in 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.

<sup>2</sup> Bij voorkeur worden de algemene leveringsvoorwaarden voorafgaand aan de intake aan de cliënt verstrekt.

### **Artikel 9: Privacy**

De pedagoog neemt bij het verwerken van persoonsgegevens van en over cliënt de van toepassing zijnde regelgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming, WGBO of Jeugdwet.

### **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 alsnog binnen 15 dagen nadat deze brief door de cliënt is ontvangen te betalen, waarbij de verschuldigdheid van wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten worden aangezegd.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de pedagoog gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

### **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 inachtneming 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, in het geval de gewichtige redenen zien op gedragingen van de cliënt, voorafgaande aan de opzegging de cliënt herhaaldelijk gewaarschuwd en heeft onderzocht of herstel van de behandelrelatie mogelijk is;
2. de pedagoog heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken en schriftelijk bevestigd;
3. de pedagoog heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
4. de pedagoog wijst de cliënt desgevraagd op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
5. 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, zoals bijvoorbeeld de Wkkgz of de Jeugdwet, 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 gebreken zijn 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.
4. De cliënt kan een tuchtklacht 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 bevoegde Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg als de pedagoog geregistreerd staat als een Orthopedagoog-Generalist of als 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. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

\*\*\*\*\*