

Algemene Voorwaarden – Stichting Talentbegeleiding Eemland | STEQ

1. Begrippen

- **STEQ (Zorgaanbieder):** Biedt ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en hun opvoeders via orthopedagogiek, ontwikkelingspsychologie en kennis van gezinssystemen.
- **Cliënt:** De persoon die zorg ontvangt van STEQ.
- **Vertegenwoordiger:** Wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.
- **Belangenbehartiger:** Door cliënt aangewezen persoon zonder wettelijke basis.
- **Indicatiebesluit:** Officieel besluit over recht op zorg via Jeugdwet, WMO of Zorgverzekeringswet.
- **Zorgverlening:** Handelingen gericht op zorg en ondersteuning.
- **Dienstverlening:** Overige handelingen, al dan niet direct gerelateerd aan de cliënt.
- **Plan van Aanpak:** Schriftelijk zorgplan met inhoud en uitvoering van zorg.
- **Ondersteuningsprofiel:** Adviesdocument voor gezin en school na afloop van zorgtraject.
- **Zorgovereenkomst:** Schriftelijke overeenkomst tussen STEQ en cliënt.
- **Opdrachtgever:** Organisatie die zorg inkoop bij STEQ.
- **Zorgvrager:** Persoon die zorg aanvraagt of inkoop.
- **Samenwerkingsovereenkomst:** Overeenkomst tussen STEQ en opdrachtgever.

2. Toepasselijkheid

- Geldt voor alle overeenkomsten tussen STEQ en cliënten en opdrachtgevers.
- Bijzondere voorwaarden kunnen aanvullend gelden.
- Afwijkingen zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn vastgelegd.

3. Bekendmaking

- Cliënt en opdrachtgever ontvangen de voorwaarden voorafgaand aan de overeenkomst.
- STEQ licht deze mondeling toe indien gewenst.

4. Communicatie

- STEQ communiceert op passend niveau en controleert of informatie begrepen is.
- Digitale informatie wordt actief opgevolgd.
- Gedurende de overeenkomst blijft STEQ informeren over relevante zaken.
- Vergelijkingsinformatie over zorgaanbieders is beschikbaar via website of schriftelijk materiaal.

5. Zorgovereenkomst

- Wordt schriftelijk aangegaan en ondertekend.
- **Plan van Aanpak:**
 - Wordt opgesteld in overleg met zorgvrager.
 - Bevat intake en eventueel een IQ- en persoonlijkheidstest, schoolobservatie.
 - Wordt minimaal 4 weken na start zorg opgeleverd.
 - Evaluatie minimaal elke 3 maanden.
- **Ondersteuningsprofiel:**
 - Wordt meegegeven na afronding van het zorgtraject.

6. Samenwerkingsovereenkomst

- Wordt aangegaan met opdrachtgevers.

- Bevat afspraken over samenwerking, tarieven en zorginhoud.

7. Zorg- en dienstverlening

- STEQ levert zorg volgens professionele normen en wetenschappelijke standaarden.

8. Verplichtingen zorgvrager

- Zorgvrager werkt mee en levert benodigde informatie tijdig aan.
- Zorgvrager informeert STEQ over relevante omstandigheden.
- Zorgvrager staat in voor juistheid van verstrekte informatie.

9. Dossier, geheimhouding en persoonsgegevens

- STEQ houdt een digitaal cliëntdossier bij.
- Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- STEQ en betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding.
- STEQ verwerkt persoonsgegevens conform de AVG (zie bijlage 1).

10. Klachten

- Klachtenregeling is opgenomen in bijlage 2.

11. Aansprakelijkheid

- STEQ krijgt de kans om tekortkomingen te herstellen.
- Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekering uitkeert.
- Bij geen dekking geldt een maximum afhankelijk van de duur van de overeenkomst.
- Uitzondering bij opzet of grove schuld.
- STEQ is verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.

12. Facturatie en betaling

- Facturen worden maandelijks verstuurd.
- Betaling binnen 2 weken.
- Bij te late betaling worden rente en incassokosten in rekening gebracht.

13. Intellectuele eigendom

- Alle adviezen en publicaties blijven eigendom van STEQ.
- Verspreiding alleen met toestemming of wettelijke verplichting.

14. Nakoming bij wilsbekwame cliënt

- 12–16 jaar: toestemming van kind én wettelijk vertegenwoordiger nodig.
- Vanaf 16 jaar: STEQ handelt rechtstreeks met de cliënt.

15. Nakoming bij wilsonbekwame cliënt

- Jonger dan 12 jaar: STEQ handelt met een wettelijk vertegenwoordiger.
- 12–18 jaar: idem bij wilsonbekwaamheid.

16. Toepasselijk recht

- Nederlands recht is van toepassing.
- Geschillen worden eerst via mediation opgelost.
- Indien nodig, via de bevoegde rechter in het arrondissement van STEQ.

17. Beëindiging overeenkomst

- Eindigt bij:
 - Vastgelegde einddatum
 - Opzegging door een partij
 - Verhuizing buiten werkgebied
 - Overlijden cliënt
 - Faillissement
- Opzegging kan per e-mail of brief, met 1 week opzegtermijn.
- Opzegtermijn voor samenwerkingsovereenkomsten wordt in de overeenkomst vastgelegd.

18. Slotbepaling

- STEQ kan voorwaarden wijzigen.
- Wijzigingen gelden ook voor bestaande overeenkomsten, en treden in werking binnen 30 dagen na mededeling.

Stichting Talentbegeleiding Eemland | STEQ

KVK 80063888 | AGB 94065740

Bijlagen (3)



Bijlage 1 – Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers

a. Verwerking van persoonsgegevens

STEQ verwerkt persoonsgegevens zoals omschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ten behoeve van haar zorg- en dienstverlening.

b. Ontvangst van informatie

Persoonsgegevens worden ontvangen via mondelinge communicatie, e-mail en schriftelijke documenten.

c. Vertrouwelijkheid

Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Verstrekking aan derden gebeurt alleen:

- met uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar van de informatie, of
- wanneer dit wettelijk verplicht is.

d. Bewaartermijn

Na beëindiging van de zorg- en dienstverlening:

- Wordt het cliëntdossier **15 jaar** bewaard.
- Daarna wordt het dossier vernietigd conform wettelijke richtlijnen.

e. Beveiliging

Documenten worden:

- **Digitaal versleuteld** opgeslagen, of
- **Fysiek afgesloten** bewaard.

f. Inzage en kopie

De cliënt heeft altijd recht op:

- **Inzage** in het eigen dossier
- Het **opvragen van een kopie** van het dossier

g. Verzoek tot vernietiging

De cliënt kan op elk moment een verzoek indienen tot vernietiging van het dossier.

STEQ vernietigt het dossier binnen **één maand** na het verzoek, met inachtneming van wettelijke bewaartermijnen voor specifieke documenten.



Bijlage 2 – Klachtenregeling

1. Begrippen

- **Klager:** De cliënt, diens vertegenwoordiger of de opdrachtgever.
- **Klacht:** Een uiting van ongenoegen over:
 - het handelen of nalaten van STEQ in het kader van zorg- en dienstverlening
 - organisatorische aspecten van STEQ
- **Geschil:** Een klacht die niet naar tevredenheid is opgelost en waarbij de klager zich niet neerlegt bij de uitkomst.

2. Doel van de klachtenregeling

- Een laagdrempelige en effectieve manier om klachten te uiten en op te lossen
- Bescherming van de rechtspositie van de cliënt
- Herstel van vertrouwen tussen STEQ en de cliënt
- Verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening

3. Klachtprocedure

1. **Eerste stap:** De klager bespreekt de klacht met de betrokken medewerker of coördinator van STEQ.
2. **Gesprek:** De klager krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Indien gewenst kunnen andere betrokkenen aansluiten, mits de klager daarmee instemt.
3. **Geen oplossing?** Dan wordt de klacht voorgelegd aan de directeur van STEQ.
4. **Geschil:** Als de klacht ook na deze stappen niet is opgelost, kan de klager zich wenden tot het **Klachtenportaal Zorg**: www.klachtenportaalzorg.nl

4. Termijnen

- Klachten moeten binnen **6 weken** na de gebeurtenis worden ingediend.
- STEQ neemt de klacht binnen **2 weken** in behandeling.

ONAFHANKELIJK VERTROUWENSPERSOON

1. De onafhankelijk vertrouwenspersonen zijn te bereiken via:

- Chiene Hulst, 06 45434266, chienehulst@externevertrouwenspersonen.nl
- Jan Doldersum, 06 12042893, jan@doldersum-in-vertrouwen.nl

2. Met hulp van een andere vertrouwenspersoon

Je kunt ook ondersteuning krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon via JeugdStem, die je helpt bij het indienen van een klacht.



Bijlage 3 - Verzoek vernietiging cliëntdossier

Het vernietigingsrecht geldt alleen voor gegevens die in het kader van de dossierplicht zijn verzameld en bewaard. Financiële en administratieve gegevens over cliënten vallen niet onder het vernietigingsrecht.

Uitzonderingen vernietigingsrecht cliëntdossier.

- Een wettelijk verplichting om te bewaren.
Een andere wet dwingt tot het bewaren van gegevens, wanneer dit aan orde is, zullen wij dat gemotiveerd en schriftelijk toelichten aan de verzoekers.
- Een aanmerkelijk belang bij het bewaren van de gegevens.
Partijen kunnen belang hebben bij het bewaren van gegevens met het oog op gezinsbehandelingen. Deze uitzondering kan ook aan de orde zijn wanneer een cliënt een klacht heeft ingediend tegen STEQ en STEQ het dossier voor haar verdediging wil gebruiken. Bij het bewaren gaat het om een concreet en actueel belang. STEQ zal dan beoordelen of er sprake is van een aanmerkelijk belang van de ander of dat het voor de organisatie van belang is om te bewaren.
- ‘Goed hulpverlenerschap’ staat vernietiging in de weg.
Deze uitzondering geldt alleen als het overduidelijk is dat vernietiging van het dossier niet in het belang is van de cliënt. Informatie over vermeende mishandeling kan niet op verzoek van een ouder uit het dossier van een kind worden verwijderd. Cruciale informatie voor de hulpverlening kan niet uit het dossier worden verwijderd, omdat bij vernietiging van de gegevens er geen verantwoorde zorg kan worden geleverd.

Kind jonger dan 12 jaar

Is het kind jonger dan 12 jaar? Dan heeft de ouder met gezag het recht om te vragen om (bepaalde delen van) het dossier te vernietigen.

Kind van 12, 13, 14 of 15 jaar

Is het kind tussen de 12 en 16 jaar? Dan hebben de ouder met gezag en het kind samen het recht om een verzoek tot vernietiging te doen. Het kind kan bezwaar maken tegen het verzoek van de ouder. Ook kan het kind zelf een verzoek doen. In deze twee situaties beoordeelt de organisatie of het kind de beslissing genoeg kan overzien.

Kind van 16 jaar of ouder

Is het kind 16 jaar of ouder? Dan heeft deze zelf recht op een verzoek tot vernietiging. Het kind kan eventueel wel schriftelijk toestemming geven (machtigen) aan de ouder met gezag om een verzoek te doen.

Beperking rechten wettelijk vertegenwoordiger(s)

Vanwege de veiligheid kan STEQ de rechten van wettelijk vertegenwoordigers op vernietiging van het dossier van hun kind beperken, of weigeren. Voor zover er concrete aanwijzingen zijn dat zwaarwegende belangen van het kind zich daartegen verzetten. Een besluit om de rechten van de wettelijk vertegenwoordiger(s) te beperken of weigeren, wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de verzoeker en vastgelegd in het dossier.

Vernietigingsverzoek indienen

Het formulier Verzoek Vernietiging Cliëntdossier is op te vragen via info@steq.nl. Deze ondertekend met een kopie van het legitimatiebewijs sturen naar info@steq.nl.

Is de aanvrager niet de cliënt?

Wanneer de aanvrager niet de cliënt is, is – naast een legitimatiebewijs van de aanvrager – ook een kopie van het legitimatiebewijs van de cliënt nodig. STEQ is namelijk verplicht om vast te stellen dat zij alleen een cliëntdossier vernietigt op verzoek van de cliënt zelf, van personen die hiervoor bevoegd zijn (gezagsdragers), of van personen die toestemming hebben van de cliënt.