



STEQ | Gidsen voor intellectueel Talent

**ALGEMENE VOORWAARDEN**  
STICHTING TALENTBEGELEIDING EEMLAND | STEQ

## Algemene voorwaarden Stichting Talentbegeleiding Eemland | STEQ

### 1 ALGEMEEN

#### Definities

##### Zorgaanbieder

Stichting Talentbegeleiding Eemland | STEQ (STEQ) biedt ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders, stiefouders en anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin, verzorgen en opvoeden. Dat doet zij door middel van in het inzetten van het vakmanschap van de orthopedagogiek, de ontwikkelingspsychologie en kennis van het gezinssysteem.

##### Cliënt

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij STEQ.

##### Vertegenwoordiger

De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

##### Belangenbehartiger

De door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis cliënt bijstaat bij het behartigen van diens belangen.

##### Indicatiebesluit

Het besluit van een (overheids-)orgaan waarin is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur de zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de Zorgverzekeringswet.

##### Zorgverlening

Het verrichten van handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.

##### Dienstverlening

Het verrichten van andere handelingen dan zorgverlening die al dan niet rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.

##### Plan van Aanpak

Schriftelijk zorg- en dienstverleningsarrangement waarin de overeenkomen zorg en diensten zijn opgenomen als ook de uitwerking daarvan.

##### Ondersteuningsprofiel

Adviesdocument voor het gezin en de school ten behoeve van de begeleiding nadat het STEQ-zorg- en dienstverleningsarrangement is afgelopen voor een duurzaam resultaat.

##### Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

De individuele schriftelijke overeenkomst tussen STEQ en cliënt waarmee STEQ zich tegenover cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

##### Opdrachtgever

Bedrijf, instelling of overheidsorgaan welk in het kader van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de verzekeringswet, een overeenkomst met STEQ aangaat.

#### Zorgvrager

Degene die wettelijk gerechtigd is zorg aan te vragen of in te kopen voor cliënt.

#### Samenwerkingsovereenkomst

Een overeenkomst tussen STEQ en opdrachtgever in het kader van de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de Verzekeringwet.

## **2 TOEPASSELIJKHEID**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten en samenwerkingsovereenkomsten tussen respectievelijk STEQ en cliënten of STEQ en opdrachtgevers.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden toepassing zijn. In het geval dat de bijzondere voorwaarden afwijken van deze algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

## **3 BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 3.1 Cliënt of opdrachtgever ontvangt de algemene voorwaarden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- 3.2 Op verzoek van cliënt of opdrachtgever licht STEQ de algemene voorwaarden mondeling toe.

## **4 COMMUNICATIE**

- 4.1 Steeds wanneer STEQ de cliënt, diens vertegenwoordiger of de opdrachtgever informatie verschafft, doet zij dat op een voor betreffende persoon of organisatie geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de informatie is begrepen.
- 4.2 Wanneer STEQ informatie via de digitale weg verschafft, vergewist zij zich ervan dat deze informatie is ontvangen.
- 4.3 STEQ draagt er zorg voor dat cliënt, diens vertegenwoordiger of de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over de voor hen relevante aangelegenheden over de uitvoering van de overeenkomst.
- 4.4 STEQ draagt er zorg voor dat zij die informatie beschikbaar heeft die het voor cliënt, diens vertegenwoordiger of opdrachtgever mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, om een weloverwogen keuze te kunnen maken.

4.5 STEQ draagt er zorg voor dat onder 4.4 genoemde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of ander schriftelijk materiaal.

## **5 DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST**

5.1 Het recht van zorg wordt van kracht na het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen STEQ en zorgvrager.

5.2 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door STEQ en de zorgvrager.

### **5.3 Plan van aanpak**

Het plan van aanpak komt tot stand in overleg met en met instemming van de zorgvrager. In het plan van aanpak worden bij de start van de zorg- en dienstverlening vastgesteld wat deze zullen inhouden en hoe die in praktijk zullen worden gebracht.

- a. Voorbereidend op het plan van aanpak doet STEQ voorbereidende werkzaamheden welke onder andere kunnen bestaan uit een intakegesprek, een intelligentie en persoonlijkheidstest, dossieronderzoek en observatie op school.
- b. Het concept plan van aanpak wordt zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 4 weken na aanvang van de zorgverlening opgeleverd.
- c. Door instemming met het plan van aanpak geeft aanvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het plan van aanpak.
- d. Ingrijpende medische handelingen zijn geen onderdeel van het zorg- en dienstverleningsarrangement, behalve wanneer spoedeisend handelen vereist is. Onder spoedeisend handelen wordt verstaan, de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van een handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. De zorgvrager wordt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling en de situatie van de cliënt.
- e. Het plan van aanpak wordt periodiek geëvalueerd met aanvrager, minimaal een keer per drie maanden. In onderling overleg wordt indien nodig het plan van aanpak bijgesteld.

### **5.4. Ondersteuningsprofiel**

Na afronding van het plan van aanpak, krijgt cliënt een ondersteuningsprofiel mee, ter ondersteuning van het gezin en de school ten behoeve van een duurzaam resultaat.

## **6 SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

6.1 Met opdrachtgevers gaat STEQ een samenwerkingsovereenkomst aan ten behoeve van zorg- en dienstverlening zoals die al dan niet door STEQ is aangeboden of is gevraagd door opdrachtgever.

6.2 De Samenwerkingsovereenkomst omvat de voorwaarden voor samenwerking, de afgesproken tarieven en de omschrijving van de zorg- en dienstverlening.

## **7 ZORG- EN DIENSTVERLENING**

STEQ biedt zorg en diensten overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

## **8 VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGVRAGER**

- 8.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- 8.2 Zorgvrager draagt er zorg voor, alle gegevens en documenten die STEQ redelijkerwijs nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 8.3 Zorgvrager draagt er zorg voor dat STEQ meteen wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 8.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie.

## **9 DOSSIERVORMING, GEHEIMHOUDING EN PERSOONSGEGEVENS**

- 9.1 STEQ houdt een cliëntdossier bij. Daarin zijn de gegevens, die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverlening zoals overeengekomen, opgenomen. Het plan van aanpak en ondersteuningsprofiel maken deel uit van het cliëntdossier.
- 9.2 Voor bijhouden en bewaren van het cliëntdossier houdt STEQ zich aan de wet- en regelgeving:
  - a. STEQ verplicht zich de aan haar vertrouwde informatie strikt vertrouwelijk te behandelen en de informatie niet aan derden te verstrekken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt, hiermee doelend op de eigenaar van de informatie.
  - b. Alle betrokken partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt niet als vertrouwelijk wanneer de eigenaar van de informatie daar toestemming voor geeft of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
  - c. De aanvrager en opdrachtgever vrijwaren STEQ van aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom of privacy op door de aanvrager of opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
  - d. Tenzij STEQ en de aanvrager of opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft STEQ volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien

van eigendomsrechten die rusten op materialen, plannen en projecten die STEQ aan aanvrager en opdrachtgever ter beschikking stelt.

9.3 STEQ verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Zie **bijlage 1**.

9.4 Client heeft recht op inzage in het cliënten.

9.5 De procedure “Verzoek Vernietiging Cliëntdossier” is opgenomen in **bijlage 2**

## 10 KLACHTEN

De klachtenregeling is opgenomen in **bijlage 3**.

## 11 AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN

11.1 Zorgvrager is gehouden STEQ in de gelegenheid te stellen tekortschieten in het nakomen van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van STEQ te herstellen.

11.2 De aansprakelijkheid van STEQ is beperkt tot het bedrag dat ter zake door haar gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover de aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt.

11.3 Wanneer de verzekering in een specifiek geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, dan is de aansprakelijkheid van STEQ bij zowel begeleidings- als samenwerkingsovereenkomsten:

- die ten tijde van de schadeveroorzakende gebeurtenis maximaal 3 maanden heeft geduurd, beperkt tot het maximale bedrag dat met betreffende overeenkomst gemoeid is;
- die ten tijde van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan 3 maanden heeft geduurd, beperkt tot het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is over een periode van maximaal 3 maanden voorafgaand aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

11.4 Het bepaalde in de artikelen 11.1 tot en met 11.3 is ook van toepassing op door STEQ ingeschakelde derden.

11.5 De beperking van aansprakelijkheid van STEQ zoals bepaald in 11.3 geldt niet wanneer de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de zijde van STEQ.

11.6 STEQ heeft een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid afgesloten.

## 12 FACTURATIE EN BETALING

12.1 Maandelijks, uiterlijk 5 werkdagen na het verstrijken van de maand, verstuurt STEQ een factuur voor de door haar geleverde zorg- en dienstverlening.

12.1 De facturen van STEQ zijn onderbouwd en gespecificeerd.

12.2 Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de factuur voldoet de cliënt of opdrachtgever de betaling.

12.3 Na het verstrijken van de betalingstermijn ontvangt cliënt of opdrachtgever een herinnering om de factuur alsnog te betalen. Als dan nog niet is betaald brengt STEQ de wettelijke rente in rekening, alsook de buitengerechtelijke incassokosten vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De incassokosten worden berekend conform het Besluit Vergoeding van Buitengerechtelijke Incassokosten.

### **13 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

13.1 Met betrekking tot de door of namens STEQ uitgebrachte adviezen en publicaties over de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij STEQ.

13.2 Degenen die door of namens STEQ uitgebrachte adviezen ontvangen zullen deze niet aan derden ter inzage geven anders dan met toestemming van STEQ, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of ten behoeve van gebruik in een klachten-, tuchtrechtelijke of juridische procedure waarin ook STEQ of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.

### **14 NAKOMING TEGENOVER EEN WILSBEKWAME CLIËNT**

14.2 Als de wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft STEQ toestemming nodig van de minderjarige en diens wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. STEQ komt de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zowel tegenover de cliënt als diens wettelijk vertegenwoordiger na.

14.3 Is de wilsbekwame cliënt ouder dan 16 jaar dan komt STEQ de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.

### **15 NAKOMING TEGENOVER EEN WILSONBEKWAME CLIËNT**

15.2 Tegenover een cliënt die jonger is dan 12 jaar komt STEQ de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

15.3 Tegenover een wilsonbekwame cliënt die ouder is dan 12 en jonger dan 18 jaar komt STEQ de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

### **16 TOEPASSELIJK RECHT**

16.2 Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn geldt het Nederlands Recht.

16.3 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden in eerste instantie via

Mediation door middel van gezamenlijke inspanning opgelost. Hiertoe wordt een MfN registermediator door partijen ingeschakeld.

16.4 Alleen nadat het geschil niet door middel van mediation opgelost is, leggen partijen het geschil voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin STEQ gevestigd is.

## 17 BEËINDIGING OVEREENKOMSTEN

17.1 De zorg – en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum zoals vastgelegd in betreffende overeenkomst.
- wanneer een van de partijen de overeenkomst opzegt.
- wanneer cliënt naar buiten het werkgebied van STEQ verhuisd.
- bij het overlijden van de cliënt.
- bij faillissement van STEQ.

17.1 De samenwerkingsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum zoals vastgelegd in betreffende overeenkomst.
- wanneer een van de partijen de overeenkomst opzegt.
- wanneer er sprake is van surseance van betaling of faillissement van een van de partijen.

17.2 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan op ieder moment opgezegd worden, met een minimale opzegtermijn van 1 week (5 werkdagen).

17.3 De opzegging geschiedt per email of brief.

17.4 De opzegtermijnen voor samenwerkingsovereenkomsten worden in de overeenkomst vastgelegd.

## 18 SLOT

18.1 Deze algemene voorwaarden kunnen door STEQ gewijzigd worden, wijzigingen treden maximaal 30 dagen na mededeling aan belanghebbenden in werking.

18.2 Wijzigingen gelden ook voor al bestaande overeenkomsten.

Bijlagen (3)



## Bijlage 1

### Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers

- a. STEQ krijgt ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tot haar beschikking.
- b. De informatie komt mondeling, via e-mail en schriftelijk tot haar.
- c. De informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet ter beschikking van derden gesteld, anders dan met toestemming van de eigenaar van de informatie of op basis van een wettelijke verplichting.
- d. Na beëindiging van de zorg- en dienstverlening wordt betreffende informatie volgens de wettelijke termijnen vernietigd, waarbij wij het cliëntdossier maximaal 20 jaar bewaren.
- e. De documenten genoemd onder d. worden digitaal versleuteld of fysiek afgesloten bewaard.
- f. De cliënt is te allen tijde gerechtigd het eigen cliëntdossier in te zien, alsook een kopie van het cliëntdossier op te vragen.
- g. De cliënt is te allen tijde gerechtigd een verzoek tot vernietiging van het cliëntdossier te doen. Het dossier wordt binnen een termijn van een maand na het verzoek vernietigd onder voorbehoud van wettelijke bewaartermijnen voor individuele documenten.

Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers STEQ  
April 2024, v01.01

## Bijlage 2

## 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. Wij zullen 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 (machten) 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](mailto:info@steq.nl). Deze ondertekend met een kopie van het legitimatiebewijs sturen naar [info@steq.nl](mailto: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.

Verzoek vernietiging cliëntdossier, v02 april 24

## Klachtenregeling

### Begrippen:

- Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger, de opdrachtgever.
- Een klacht is een uiting van ongenoegen:
  - over een gedraging, het handelen of nalaten daarvan in het kader van zorg- en dienstverlening ten behoeve van een cliënt van STEQ.
  - over organisatorische aspecten van STEQ.
- Geschil: een klacht die na behandeling volgens deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en deze zich daarin niet berust.

### Doelstelling van de klachtenregeling

- Een effectieve en laagdrempelige mogelijkheid voor cliënten om onvrede en klachten te kunnen delen, gericht op het oplossen van de klacht.
- Bescherming van de rechtspositie van de cliënt door een procedure voor het indienen van klachten, bemiddeling en behandeling te bieden.
- Het bevorderen van herstel van de relatie tussen STEQ en cliënt op basis van wederzijds vertrouwen.
- De kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van STEQ verbeteren.

### 1. De klacht

1.1 De klager wendt zich bij onvrede in eerste instantie tot de zorgverlener (de medewerker van STEQ) of de coördinator om tot een informele oplossing te komen.

1.2 De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede bespreekbaar te maken. Indien gewenst worden andere personen bij het gesprek betrokken wanneer dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager er geen bezwaar tegen heeft.

1.3 Wanneer het gesprek niet tot de gewenste oplossing van de onvrede leidt, wordt de klacht voorgelegd de directeur van STEQ.

1.4. Geschil: wanneer er sprake is van een geschil, nadat de stappen onder 1.1 tot en met 1.3 zijn doorlopen, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg. (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>)

### 2. Termijn

2.1. Alleen klachten die uiterlijk 6 weken na gebeurtenis worden gemeld zullen in behandeling worden genomen.

2.2. Klachten worden binnen 2 weken door STEQ in behandeling genomen.