	Kwaliteitsmanagementsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015 05.00 DOC <b>ALGEMENE VOORWAARDEN HET KLEINE HELDEN HUIS</b>		
	<b>Managementsysteem</b>	Datum: 20-04-2023	Versie: 2.0

#### **ARTIKEL 1: ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, afspraken, betalingen en offertes van Het Kleine Helden Huis betreffende deelname aan traject individuele/groepsbegeleiding en diagnostiek.
- 1.2. Voor afspraken die niet 24 uur van tevoren zijn afgezegd bij de traject individuele/groepsbegeleiding wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht.
- 1.3. Voor afspraken die binnen 24 uur van te voren worden afgezegd voor de volwassenen zorg, wordt €85,- euro in rekening gebracht van de eigen rekening.
- 1.4. Voor afspraken die niet 48 uur van tevoren zijn afgezegd bij diagnostiek wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht.
- 1.5. Vergoeding van traject individuele/groepsbegeleiding en diagnostiek kunnen geschieden op basis van particuliere betaling of op basis van PGB budget.
- 1.6. De factuur kan meer bedragen dan de fysieke contacturen in verband met voorbereidingstijd, verslaglegging, intern overleg, multidisciplinair overleg, supervisie, etc.

#### **ARTIKEL 2: PERSOONSGEBONDEN BUDGET (PGB)**

- 2.1. In het geval van PGB zijn ouders/verzorgers/vertegenwoordigers zelf verantwoordelijk voor het beheren van het budget bij de SVB.
- 2.2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur door het uploaden van de factuur in uw eigen pgb account op de SVB site.
- 2.3. De factuur wordt altijd aan het einde van de maand gestuurd per e-mail voor de geleverde zorg.
- 2.4. Tien weken voor de einddatum of bij te weinig budgetsaldo van de PGB wordt een waarschuwing gestuurd vanuit de SVB en vanuit Het Kleine Helden Huis.

#### **ARTIKEL 3: GESCHEIDEN OUDERS**

- 3.1. Zijn jullie gescheiden ouders met beide gezag en wil je je kind aanmelden? Dan is het van belang dat beide ouders het toestemmingsformulier ondertekenen. We gaan ervan uit dat ouders in het belang van hun kind kunnen overleggen en elkaar op de hoogte houden van de behandeling.


#### **ARTIKEL 4: PRIVACY**

- 4.1. Alles wat in de behandeling ter sprake komt, valt onder het beroepsgeheim van de medewerker van Het Kleine Helden Huis die werkt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze wet geeft aan dat persoonlijke informatie alleen mag worden gebruikt voor de behandeling. Soms is het voor de behandeling goed om wel te overleggen met andere collega's buiten Het Kleine Helden Huis. We zullen daarvoor altijd eerst schriftelijke toestemming vragen. De persoonlijke informatie die bij de trainingen naar voren komen, zullen ook vertrouwelijk behandeld worden en niet met derden worden gedeeld zonder je toestemming.

#### **ARTIKEL 5: DOSSIER**

- 5.1. Het Kleine Helden Huis houdt een dossier bij over het verloop van de behandeling. Hierin worden alle ingevulde formulieren en vragenlijsten bewaard. Ook de aantekeningen van de behandelcontacten en overleg met anderen zoals school, huisarts of andere hulpverleners worden bewaard. Het dossier is eigendom van Het Kleine Helden Huis. Je hebt wel het recht om het dossier in te zien of een kopie op te vragen. Het Kleine Helden Huis is verplicht het dossier tot vijftien jaar nadat de behandeling is afgesloten te bewaren. Om het dossier eerder dan de wettelijke termijn te laten vernietigen, moet een schriftelijke aanvraag worden ingediend.

*Een kopie van dit document wordt gezien als een onbeheerd document.  
Documenten op SharePoint zijn te allen tijde leidend.*

	<p style="text-align: center;">Kwaliteitsmanagementsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015 05.00 DOC <b>ALGEMENE VOORWAARDEN HET KLEINE HELDEN HUIS</b></p>		
<p style="text-align: center;"><b>Managementsysteem</b></p>	<p>Datum: 20-04-2023</p>	<p>Versie: 2.0</p>	<p>Eigenaar: Kwaliteitsmanager</p>

#### **ARTIKEL 6: ONVREDE / KLACHT**

- 6.1. De medewerkers van Het Kleine Helden Huis doen hun werk zo nauwkeurig mogelijk en met een optimale inzet. Toch kan het zich voordoen dat u ( client/ouders/verzorgers/vertegenwoordigers) niet tevreden bent. Het Kleine Helden Huis vindt het van belang dat u dat kenbaar maakt en heeft afspraken gemaakt over hoe hiermee omgegaan wordt.
- 6.2. Indien u te maken heeft met een voor u lastige situatie, waarbij een verdere actie (nog) niet gewenst wordt, dan biedt Het Kleine Helden Huis u de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan met onze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon voert deze gesprekken onafhankelijk, onpartijdig en in strikte vertrouwelijkheid.
- 6.3. Mocht u een klacht in willen dienen, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris. Hoe deze te werk gaat staat beschreven in onze Klachtenprocedure. In eerste instantie wordt gestreefd naar het oplossen van de klacht.
- 6.4. Indien u zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling. Dan kan u zich richten tot de Geschillencommissie Zorg.