



## LEVERINGSVOORWAARDEN

### ALGEMEEN

#### **Artikel 1. Begripsomschrijving**

##### *Algemene voorwaarden*

De voorwaarden van Jong Florence voor de levering van zorg- en dienstverlening, die deel uitmaken van de bevestiging van zorg- en dienstverlening.

##### *Klant*

Het kind in de leeftijd van nul tot vier jaar en zijn of haar (a.s.) ouders of wettelijk verzorgende, die gebruik maken van de zorgverlening van een consultatiebureau van Jong Florence in Den Haag.

##### *Bevestiging zorg en dienstverlening*

De schriftelijke bevestiging van zorg- en dienstverlening van Jong Florence over de soort, omvang en frequentie van de te leveren zorgproducten én de rechten en plichten waaraan de klant en Jong Florence in dit verband zijn gebonden.

En in geval van een cursus een beschrijving en specificatie van de kosten die voor rekening van de klant komen.

##### *Dossier*

Jong Florence is verplicht een digitaal dossier aan te leggen over de gezondheidstoestand en de behandeling van het kind. Het dossier is eigendom van Jong Florence en niet van de klant. Het digitaal dossier wordt nadat het kind 4 jaar en 3 maanden is doorgestuurd naar de JGZ4-19 jaar organisatie in de gemeente waar het kind basisonderwijs volgt. Indien de cliënt eerder naar buiten de gemeente grenzen verhuist, wordt het dossier naar de JGZ organisatie van de nieuwe woonplaats verstuurd. Het totale dossier wordt conform wettelijke eisen bewaard.

##### *Zorgproducten*

De onderdelen van de zorg- en/of dienstverlening van Jong Florence, zoals zij beschreven zijn in het uniforme deel van het Basistakenpakket 0-19 jaar (Wet Publieke Gezondheid). De onderdelen van de zorg- en dienstverlening die behoren tot de maatwerkproducten worden door de gemeente Den Haag vastgesteld op basis van de lokale gezondheidssituatie en passend binnen het lokale jeugdbeleid.

##### *Geneeskundige handelingen*

Alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek, het toedienen van vaccinaties volgens het Rijks Vaccinatie Programma (RVP) en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de klant

met als doel hem van ziekte te genezen, hem voor het ontstaan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen een en ander zoals beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

#### *Zorgverlener*

Medewerker van Jong Florence die de jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar uitvoert, conform de landelijk geldende kwaliteitseisen en de beroeps- en gedragscodes van de verschillende disciplines.

### **Artikel 2. Gelding algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle bevestigingen van zorg- en/of dienstverlening tussen klanten en Jong Florence. Van een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden kan alleen worden afgeweken als dit in het digitaal dossier uitdrukkelijk is vastgelegd.

Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van elke individuele bevestiging van zorg- en/of dienstverlening.

## **INFORMATIE**

### **Artikel 3 Duidelijke informatie**

1. Steeds als Jong Florence de klant informatie verschaft, doet zij dit op een voor de klant geschikt niveau en vergewist zij zich ervan dat de klant de informatie heeft begrepen.
2. Als Jong Florence de informatie elektronisch verschaft, vergewist zij zich ervan dat de klant deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de klant dit vereist, dient Jong Florence de betreffende informatie te verstrekken aan de erkende vertegenwoordiger van de klant.
4. Jong Florence zorgt ervoor dat de klant gedurende de looptijd van de zorg voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering en aanbod van producten.

### **Artikel 4 Eerste zorgcontact**

Tijdens het eerste zorgcontact wordt de klant mondeling geïnformeerd over de werkwijze, rechten en plichten. Tevens krijgt de klant schriftelijke informatie over de te verlenen zorg en het Rijksvaccinatie programma. Daarnaast kan de klant voor advies en extra informatie gebruik maken van de Informatielijn en de website [www.jongflorencia.nl](http://www.jongflorencia.nl).

*Jong Florence biedt de klant tenminste informatie over de volgende punten:*

1. de vormen van zorg en diensten die Jong Florence kan bieden;
2. de werkwijze en uitvoering van het Rijksvaccinatieprogramma
3. de bereikbaarheid van de organisatie;
4. de locatie van waaruit de zorg geboden wordt;
5. de mogelijkheden om wensen van de klant te honoreren;

6. de wettelijke mogelijkheden van inspraak;
7. de klachtenregeling;
8. het privacybeleid;
9. het gebruik van het digitale dossier en de overdracht naar de GGD/JGZ 4-19 bij 4 jaar en 3 maanden.
10. de overdracht van het dossier naar andere JGZ instellingen bij verhuizing naar buiten het zorggebied van de gemeente Den Haag.

De klant informeert Jong Florence meteen, indien hij de zorg voor zijn kind van een andere zorgaanbieder ontvangt of wil ontvangen.

## **TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

### **Artikel 5 Totstandkoming, wijziging en zorgverlening**

#### *Totstandkoming van de zorgafspraken*

De zorgafspraken komt tot stand door overeenstemming tussen de klant en Jong Florence over de te leveren jeugdgezondheidszorgproducten, de duur van de zorgafspraken en de gelding van de algemene voorwaarden. De zorgafspraken wordt vastgelegd in het digitale dossier.

#### *Wijziging van de zorgafspraken*

Bij veranderde situaties over het zorgaanbod, kunnen afspraken worden gewijzigd. Deze wijzigingen worden opgenomen in het digitale dossier.

### **Artikel 6 Verplichting Jong Florence**

1. Jong Florence streeft ernaar bij de uitvoering van zorg een beperkt aantal vaste zorgverleners in te zetten bij de klant. De klant heeft in elk geval een vaste contactpersoon bij de hem/haar toegewezen locatie van Jong Florence.
2. Bij het inwerken van nieuwe medewerkers en begeleiding van stagiaires kan het voorkomen dat twee personen tegelijk bij de zorgverlening aan de klant aanwezig zijn. De klant wordt hierover van te voren geïnformeerd door Jong Florence.
3. Bij ziekte en/of vakantie of anderszins verhindering van vaste zorgverleners, zal Jong Florence vervangende zorgverleners inzetten, die aan de vereiste kwaliteitseisen voldoen.
4. In geval er sprake is van een verstoorde vertrouwensrelatie tussen klant en zorgverlener, dan zal de manager van de betreffende locatie van Jong Florence zo spoedig mogelijk contact opnemen met de klant voor nader overleg, teneinde tot een oplossing van het ontstane probleem te komen.
5. Jong Florence levert zorgproducten in principe alleen in aanwezigheid van de ouder(s) of erkende verzorger(s). Uitzonderingen hierop worden op individuele basis afgesproken en vastgelegd in het digitale dossier.
6. Indien de zorgverlener zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden bij de klant thuis belemmerd voelt door een huisdier, zal in overleg met de klant naar een bevredigende oplossing voor het uitvoeren van de werkzaamheden worden gestreefd.

7. Zorgverleners behandelen de klant en hun huisgenoten/visite met respect en gedragen zich volgens de algemeen erkende maatschappelijke normen en waarden. Bij het uitvoeren van hun werkzaamheden mogen zij geen discriminerend gedrag vertonen en ook geen discriminerende opmerkingen maken die verband hebben met huidskleur, leeftijd, geaardheid, herkomst of geslacht van de klant.
8. Zorgverleners maken een helder onderscheid tussen privé en werk. Zij spreken met de klant niet over hun privé problemen of over ander maatschappelijke of persoonlijke onderwerpen waarvan zij weten dat deze belastend ervaren worden door de klant. Ook schieten zij geen geld voor en geven zij niet hun privéadres of telefoonnummer.
9. Florence heeft een cliëntenraad die de directie adviseert op diverse terreinen en wel vanuit het gezichtspunt van de klant. Jong Florence heeft zelf geen cliëntenraad. Het Centrum voor Jeugd en Gezin in Den Haag heeft een klantenraad in oprichting.

#### **Artikel 7      Schade/aansprakelijkheid**

Bij schade stelt de klant de manager van de zorgverlener op de hoogte van de aangebrachte schade door de desbetreffende zorgverlener . De klant vult een schadeformulier in. De verzekeringsmaatschappij stelt onafhankelijk de eventuele aansprakelijkheid van Jong Florence vast en draagt zorg voor de eventuele schadeafhandeling.

#### **Artikel 8      Privacyregeling**

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant, hanteert Jong Florence een privacyreglement, dat voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald. Het privacyreglement kan door klanten worden opgevraagd bij Jong Florence of worden gedownload van de site [www.jongflorence.nl](http://www.jongflorence.nl).

#### **Artikel 9      Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. Jong Florence moet toestemming krijgen van de klant:
  - a. Als er verrichtingen of gesprekken worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de klant.
  - b. Als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. Degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
3. Indien een zorgverlener bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de klant.

## **Artikel 10 Bewaren van gegevens**

1. Jong Florence bewaart de gegevens van de klant digitaal. De gegevens blijven te allen tijde ter beschikking van zowel Jong Florence als de klant. Jong Florence is eigenaar van het digitale dossier.
2. Bij beëindiging van de zorg als het kind 4 jaar is geworden, stuurt Jong Florence het dossier digitaal door naar de GGD/JGZ 4-19 van Den Haag. Bij beëindiging van de zorg doordat de klant naar buiten het zorggebied van Jong Florence verhuist, draagt Jong Florence het dossier over aan de JGZ zorgverlener in het nieuwe woongebied van de klant. Voor de gegevens bedoeld in art 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van de klanten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 11 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Jong Florence aan derden**

1. Jong Florence verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de klant geen (inzage in) gegevens van de klant aan derden, derhalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. Degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.
3. Jong Florence instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht.

## **KWALITEIT EN VEILIGHEID**

### **Artikel 12 Zorg**

1. Zorgverleners van Jong Florence voldoen aan de vereiste kwalificaties die nodig zijn om de overeengekomen werkzaamheden volgens de geldende professionele richtlijnen te verrichten.
2. Zorgverleners van Jong Florence bieden vraaggerichte en vakbekwame jeugdgezondheidszorg aan de klant conform het landelijke Basistakenpakket (0-19 jaar) en evidence based programma's en cursussen. Afwijking van de richtlijnen moet de zorgverlener motiveren en aan de klant uitleggen en schriftelijk vastleggen in het digitale dossier.
3. Jong Florence streeft ernaar bij de uitvoering van zorg een beperkt aantal vaste zorgverleners in te zetten bij de klant.

### **Artikel 13 Veiligheid**

1. Jong Florence maakt gebruik van deugdelijk materiaal en zorgt voor kindvriendelijke ruimtes.
2. Jong Florence staat ervoor in dat de zorgverleners de richtlijnen ten aanzien van hygiëne en infectiepreventie naleven, die voldoen aan algemeen aanvaarde eisen.

### **Artikel 14 Afstemming**

*Binnen de organisatie van Jong Florence*

1. Als de klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen Jong Florence werken dan zorgt Jong Florence ervoor dat alle betrokken zorgverleners:
  - a. Elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de klant;
  - b. De klant tijdig doorverwijzen naar andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt of op verzoek van de klant;
  - c. Met elkaar periodiek overleggen over de klant;
  - d. Bij overdracht van de klant naar een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de klant daarover informeren.
2. Jong Florence zorgt ervoor dat de klant te allen tijde duidelijk is:
  - a. Wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. Wie het aanspreekpunt is voor vragen van de klant.

#### *Binnen en buiten Jong Florence*

3. Als een klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen Jong Florence werkt, zorgt Jong Florence ervoor dat:
  - a. De taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de klant tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
  - b. Afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de klant plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de klant worden meegenomen.

### **Artikel 15 Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Jong Florence de betreffende klant over:
  - a. De aard en de oorzaak van het incident;
  - b. Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de klant, bespreekt Jong Florence de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de klant en maakt afspraken over de aanvang van de behandeling en het vervolg. Jong Florence wijst de klant hierbij nadrukkelijk op de mogelijkheid van het indienen van een klacht of het aanvragen van een second opinion binnen of buiten Jong Florence.

### **VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT**

#### **Artikel 16 Verplichting klant**

1. De klant stelt de zorgverleners in staat om hun taken volgens onderstaande specifieke voorwaarden naar behoren uit te voeren.
2. De klant zorgt ervoor op de tevoren afgesproken plaats en tijd aanwezig te zijn om de zorg te ontvangen.

3. Indien de klant door persoonlijke omstandigheden verhinderd is om zorg te ontvangen, dan dient hij/zij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk de dag zelf te melden bij de consultatiebureau-assistente op het te bezoeken consultatiebureau van Jong Florence. (zie spelregels consultatiebureau)
4. De klant stelt de zorgverlener op de hoogte van informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in geval van reëel besmettingsgevaar.
5. De klant respecteert de scheiding tussen privé en werk van de zorgverleners. De zorgverleners ontvangen een salaris voor hun werkzaamheden. Het is dan ook niet toegestaan dat klanten geld en cadeaus geven aan de zorgverlener. Ook is het niet toegestaan om de zorgverlener zijn privé adres, e-mailadres of telefoonnummer te vragen. Ook om het voorschieten van geld mag door de klant niet gevraagd worden aan de zorgverlener.
6. De klant stelt de zorgverlener op de hoogte wanneer het kind door een ander dan de eigen ouder of erkende verzorger wordt begeleid bij het contact met de zorgverlener van Jong Florence.

## **BETALING**

### **Artikel 17 Betaling**

De jeugdgezondheidszorg en het Rijksvaccinatieprogramma worden gefinancierd door de landelijke en gemeentelijke overheid. Alleen voor commerciële cursussen dient de klant te betalen.

## **BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

### **Artikel 18 Beëindiging van de zorgafspraken**

1. De zorgafspraken eindigt automatisch als het kind 4 jaar is. De zorg wordt dan overgenomen door de JGZ 4-19 jaar.
2. De zorgafspraken eindigt automatisch als het kind naar buiten het zorggebied van Jong Florence (gemeente grenzen van Den Haag) verhuist. De zorg wordt dan overgenomen door de daar actieve JGZ instelling.
3. Beëindiging van de zorgafspraken door de klant vindt mondeling of schriftelijk plaats bij de zorgverlener van Jong Florence en vastgelegd in het digitale dossier. Tevens wordt vastgelegd bij welke instantie het kind de jeugdgezondheidszorg gaat ontvangen.
4. Beëindiging van de zorgverlening vindt plaats na ontvangst van het bericht dat het kind is overleden.

### **Artikel 19 Tussentijdse beëindiging van de zorgafspraken**

Beëindiging van de zorgafspraken door Jong Florence is mogelijk als:

1. het werkgebied van Jong Florence wijzigt. Jong Florence zorgt voor de overdracht van de zorg aan de jeugdgezondheidszorgorganisatie aan wie het werkgebied is overgedragen;
2. de klant elders in zorg is; met dien verstande dat Jong Florence jaarlijks zal informeren of de zorg elders nog ontvangen wordt.
3. voortzetting van de zorgafspraken in redelijkheid niet van Jong Florence verlangd kan worden.

## **Artikel 20 Opzegging door Jong Florence**

1. Wanneer zorgverleners tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden te maken krijgen met extreem discriminerend gedrag of discriminerende opmerkingen in verband met bijvoorbeeld huidskleur, leeftijd, geaardheid, herkomst of geslacht, zal Jong Florence dit met desbetreffende klant bespreken en kan bij herhaling de zorgverlening stopgezet worden.
2. Wanneer zorgverleners worden geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zoals ongewenste intimiteiten, (dreigen met) agressie en geweld, dan kan Jong Florence de volgende maatregelen treffen: een schriftelijke waarschuwing, opschorten van de zorgverlening, stopzetten van de zorgverlening.

## **KLACHTEN**

### **Artikel 21 Klachtenregeling**

1. De klant kan met een klacht/probleem in eerste instantie terecht bij de desbetreffende medewerker en diens manager.
2. Bij ontevredenheid met de oplossing van een klacht/probleem door de desbetreffende medewerker of diens manager, of indien bezwaar bestaat om een klacht/probleem met de desbetreffende medewerker of diens manager te bespreken, dan kan de klant zich richten tot de klachtenfunctionaris van Florence.
3. De klant kan een klacht/probleem ook schriftelijk melden bij de klachtencommissie van Florence. Als ook deze de klacht/probleem niet naar tevredenheid afhandelt, dan kan de klant zich richten tot de Landelijke Beroepscommissie Klachten.
4. Bij het afhandelen van een klacht van de klant, is het door Florence vastgestelde klachtenreglement het uitgangspunt. Een exemplaar van het klachtenreglement kan de klant op diens verzoek gratis ter beschikking worden gesteld. Het reglement is ook te downloaden van internet [www.jongflorence.nl](http://www.jongflorence.nl).

## **OVERIG**

### **Artikel 22 Verwijzing**

De algemene voorwaarden zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van Actiz en BTN (april 2010) en toegepast op de jeugdgezondheidszorg.