



Algemene Voorwaarden

Preamble

Windmee heeft een specialistisch team van zorgprofessionals: een gedragswetenschapper (SKJ), een pedagoog/verpleegkundige (SKJ), een jeugd- en gezinsprofessional (SKJ), een pedagogisch medewerker en een orthopedagoog-generalist (BIG). Er wordt gewerkt volgens beleid, dat voldoet aan het JIJ-kader en de Kwaliteitscriteria Gezinshuizen. Dit beleid is HKZ gecertificeerd.

Windmee biedt specialistische woonzorg in gezinsverband. Dit betekent dat twee van de zorgprofessionals en hun 3 eigen kinderen hun privélevens delen met de geplaatste kinderen. Omdat het een gezinsvorm betreft in combinatie met specialistische woonzorg, is er een specifieke werkwijze die mogelijk afwijkt van wat u gewend bent bij andere zorgaanbieders.

De plaatsingsafspraken die voor u liggen zijn opgesteld, zodat u precies weet waarvoor u kiest. Door ondertekening van het document verklaart u zich op de hoogte van en akkoord met onze werkwijze. De afspraken blijven geldig, ook wanneer er een wisseling van jeugdbeschermer plaatsvindt.

Alleen in overleg en met instemming van Windmee wordt afgeweken van gemaakte afspraken. Het pedagogisch klimaat en de vitaliteit van de inwonende zorgprofessionals is immers van het uiterste belang.

Artikel 1 Algemeen

1.1 Begripsomschrijvingen

- Cliënt

Een natuurlijk persoon die hulp van Windmee ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger.

- Hulp:

Onder hulp wordt verstaan: het verblijf van cliënten in Windmee en de aanvullende zorg- en dienstverlening die door de gezinshuisouders aan hen en hun netwerk geboden wordt.

- Dienstverlening:

Onder dienstverlening wordt onder meer verstaan: het leveren van diensten aan personen en instellingen (collega's) ten dienste van (potentiële) cliënten.

- Zorgaanbieder:

Windmee, ingeschreven in het register bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 90794150.

- Instantie:

Het orgaan, dat zorg draagt voor de bekostiging van de hulp en/of dienstverlening wanneer die niet door de cliënt zelf wordt bekostigd, zoals de gemeente.

- Wettelijk vertegenwoordiger:

De wettelijk vertegenwoordiger is diegene die bij wet (ouder, voogden, curatoren, bewindvoerders) gemachtigd is in rechte op te treden (rechtsgeldige verbintenissen aan te gaan) voor een handelingsonbekwame cliënt.

- Beschikking/bepaling:

Het (wettelijk) vereiste besluit door of namens een gemeente over de aard, de inhoud en de omvang en tijdsduur van de hulp aan de cliënt en de wijze waarop daarin kan worden voorzien.

- Zorgovereenkomst

Het document waarin de overeengekomen hulp in grote lijnen worden vastgelegd.

- Hulpverleningsplan

Het document waarin de afspraken over de uitvoering van de hulp schriftelijk uitgewerkt worden.

Het hulpverleningsplan vormt een geheel met de zorgovereenkomst.

- Verwijzing

Conform Jeugdwet kunnen huisarts, Jeugdarts, medisch specialist of rechtelijke macht cliënten rechtstreeks verwijzen naar specialistische jeugdhulp.



1.2 Toepassing algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van hulp en dienstverlening, als hiervoor bedoeld, van Windmee. Eventuele aanvullende voorwaarden ontvangt de cliënt tijdig. Deze algemene voorwaarden zijn geldig totdat Windmee nieuwe algemene voorwaarden heeft vastgesteld en haar cliënten op de hoogte heeft gebracht van de daarvoor geldende ingangsdatum. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Windmee, waarbij Windmee collega's of andere hulpverleners heeft betrokken.

1.3 Afschrift

Windmee verstrekt cliënten voor het aangaan van de zorgovereenkomst een afschrift van de algemene voorwaarden en informeert cliënten tijdig over eventuele wijzigingen. De algemene voorwaarden zijn ook na te lezen op de website van Windmee (www.windmee.org).

1.4 Reikwijdte voorwaarden

Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met Windmee overeengekomen te worden. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

Artikel 2 Wettelijke regelingen

Veel hulp van Windmee wordt verleend op grond van wettelijke regelingen zoals de Jeugdwet, Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Windmee hanteert deze wettelijke voorschriften indien van toepassing, draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering van hetgeen deze regelgeving vereist en stemt de hulp- en zorgverlening met de cliënt hierbij af.

Artikel 3 De start van de hulp

3.1 Beschikking

Voor hulp van Windmee is een beschikking van de gemeente of geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet gerechtigde persoon of instantie nodig.

3.2 Zorgovereenkomst

De hulp voor de cliënt kan starten na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen Windmee en de cliënt. Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan door middel van ondertekening door Windmee en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

3.3 Beschikbaarheid van hulp

De capaciteit van de hulpverlening door Windmee wordt begrensd door vooraf vastgestelde afspraken met instanties. Voor de cliënt kan dat tot gevolg hebben, dat een bepaalde vorm van hulp soms niet (direct) beschikbaar is. De hulp wordt ook begrensd door wat de beschikking of regels van de betreffende instantie toestaan.

3.4 Hulpverleningsplan

De inhoud van de hulp wordt in overleg met de cliënt voorafgaand aan start hulp of uiterlijk binnen 4 weken na de start van de hulp vastgelegd in een individueel hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan wordt binnen 6 weken vastgesteld na overleg met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger, rekening houdend met de inbreng van minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger moeten instemmen met het hulpverleningsplan. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kinderscherming, maar ook dan streeft Windmee naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger. Het hulpverleningsplan maakt onderdeel uit van de zorgovereenkomst, voor zover wettelijk verplicht. In het hulpverleningsplan wordt in ieder geval nader uitgewerkt:

- de hulpvraag van de cliënt;
- de begeleidings- en behandeldoelen;
- de wijze waarop Windmee de gestelde doelen wil bereiken;
- welke disciplines en middelen worden ingezet om deze doelstellingen te kunnen bereiken;



- welke inspanningen de cliënt zal doen om de gestelde doelen te realiseren;
- de omvang van de hulp, tijdstip en frequentie;
- de wijze en frequentie van evaluatie;
- welke inzet en inspanning van andere hulpverleners/instellingen betrokken bij de cliënt wordt geleverd

3.5 Informatie opvragen

De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger verleent Windmee toestemming om bij de voorbereiding en de uitvoering van het hulpverleningsplan informatie te vragen aan de verwijzende instantie. Voor het opvragen van informatie bij andere instanties zal Windmee eerst vooraf schriftelijk toestemming vragen aan cliënt, als onderdeel van het hulpverleningsplan of in een afzonderlijk verzoek.

Artikel 4 Wijziging en beëindiging van de hulp

4.1 Wijzigingen in hulpverleningsplan

Wijzigingen in het hulpverleningsplan zullen in overleg en na overeenstemming tussen Windmee en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Windmee naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.

4.1.1 Het in artikel 4.1 genoemde overleg is niet vereist indien, als gevolg van spoedeisende omstandigheden, Windmee in het belang van de cliënt direct noodzakelijke maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal Windmee zo spoedig mogelijk in overleg treden met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

4.2 Beëindiging van de hulp

De hulp eindigt in de navolgende gevallen:

- Indien de geldigheidstermijn van de indicatie is verstreken.
- Indien de periode is verstreken zoals vastgesteld in het hulpverleningsplan.
- Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het hulpverleningsplan.
- Indien de hulp van Windmee niet passend is.
- Indien de algemene voorwaarden worden geschonden.
- Met wederzijds goedvinden, tenzij het hulp betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
- Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
- Indien de cliënt overlijdt.
- Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door Windmee, meer heeft.

4.3 Opzegging door cliënt

De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand of eerder in overeenstemming met Windmee.

4.4 Opzegging door Windmee

Windmee kan de overeenkomst zonder opzegtermijn termijn opzeggen:

- Indien de veiligheid van de cliënt of de andere bewoners van Windmee in het geding is door voortzetting van de hulp.

Windmee kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand:

- Indien de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger diens verplichtingen in verband met deze overeenkomst niet nakomt.
- Indien van Windmee in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de overeenkomst ongewijzigd wordt voortgezet.
- Indien cliënt een of meerdere van de verplichtingen zoals genoemd in artikel 6.3 t/m 6.9 van deze



voorwaarden niet nakomt.

- Bij samenwerkingsproblemen met de plaatsende instantie.

Alvorens Windmee tot opzegging van de overeenkomst overgaat, zal Windmee in overleg treden met de gemeentelijke toegang, gecertificeerde instelling of een verwijzer over de beëindiging van de zorg, tenzij de opzegging in redelijkheid geen uitstel kan dulden. Vervolgens zal Windmee de cliënt van haar voornemen in kennis stellen .

4.5 Wijziging wettelijk vertegenwoordiger

De overeenkomst blijft van kracht ingeval van wijziging van de jeugdbeschermer of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. Een nieuwe jeugdbeschermer of wettelijke vertegenwoordiger wordt geacht op de hoogte te zijn van de zorg die de cliënt van Windmee ontvangt en bijgevolg van deze overeenkomst, en is gehouden aan de bepalingen ervan.

4.6 Afzeggen afspraken

Indien de cliënt en/of Windmee de overeengekomen hulp in concrete gevallen op de vastgestelde datum en/of tijdstip niet kan afnemen of leveren, dienen zij dit onmiddellijk maar tenminste 24uur van tevoren aan elkaar te melden.

Zie ook artikel 5.5 “niet nakomen en de kosten”.

Artikel 5 Bekostiging van hulp en dienstverlening

Primair wordt de hulp geleverd door Windmee aan cliënten bekostigd vanuit de Jeugdwet. Dit is vastgelegd in de beschikking van de cliënt. In sommige situaties kan er sprake zijn van andere bekostigingsvormen zoals hieronder opgenomen. Indien er sprake is van een van de situaties zoals hieronder beschreven, wordt dit in een addendum bij de zorgovereenkomst opgenomen.

5.1 Overige bekostigingsvormen

5.1.1 Persoonsgebonden budget

Indien de hulp- of zorgverlening geschiedt op basis van persoonsgebonden budget leggen partijen schriftelijk duur, frequentie en tariefstelling per tijdseenheid van de te bieden hulp- en zorgverlening vast.

5.1.2 Hulp of zorg zonder beschikking

Indien de hulp- of zorgverlening geschiedt zonder een tot bekostiging strekkende indicatie leggen partijen schriftelijk duur, frequentie en tariefstelling per tijdseenheid van de te bieden hulp- en zorgverlening in een bijlage bij de zorgovereenkomst vast. Het overeengekomen tarief wordt dan bij de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

5.1.3 Hulp en dienstverlening in opdracht van derden

Windmee verleent ook hulp en dienstverlening in opdracht van instellingen of instanties, hetgeen is vastgelegd in een overeenkomst. In dat geval dient de betreffende overeenkomst door Windmee en de opdrachtgever te worden ondertekend. Het overeengekomen tarief wordt dan bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

5.2 Facturatie

Met betrekking tot de door cliënt dan wel derden aan Windmee verschuldigde kosten is Windmee gerechtigd maandelijks een evenredig bedrag te factureren. De cliënt dan wel de opdrachtgever verplicht zich om binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur het factuurbedrag te voldoen op de door Windmee aangegeven wijze.

5.3 Niet tijdige betaling

Bij niet tijdige betaling is de cliënt dan wel de opdrachtgever een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand, waarbij elk gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend. Indien een betalingsherinnering verstuurd moet worden, wordt per factuur € 25,- aan administratiekosten in rekening gebracht.



5.4 Kosten

Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, bij niet-tijdige betaling, zijn voor rekening van de cliënt dan wel de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 50,-.

5.5 Niet nakoming

Indien de cliënt zijn meldingsverplichting als bedoeld in artikel 4.6 niet nakomt, is Windmee gerechtigd de verschuldigde kosten voor de overeengekomen hulp- of dienstverlening bij de cliënt in rekening te brengen. In bijzondere gevallen kan na gezamenlijk overleg en uitsluitend ter beoordeling van Windmee van deze regeling worden afgeweken.

Artikel 6 Uitvoering van de hulp en dienstverlening

6.1 Verplichte regelzaken

6.1.1 Inschrijving

Bij perspectiefbiedende plaatsing wordt het kind ingeschreven op het adres van Windmee. Bij tijdelijke plaatsingen langer dan 6 maanden is dit ook wettelijk verplicht.

6.1.2 Paspoort en andere documenten

De kinderen hebben identiteitsbewijzen nodig. De verantwoordelijke gezagsdrager(s), ouder of voogdij instelling, zijn verantwoordelijk om deze aan te vragen en over te dragen aan Windmee voor aanvang van de plaatsing..

De zorgpas van het kind wordt overgedragen aan Windmee voor aanvang van de plaatsing. Gezagsdrager(s) zijn verantwoordelijk voor het hebben van een zorg verzekering en het overdragen van de zorgpas.

6.1.3 Bankrekening jeugdige

Er wordt een bankrekening geregeld voor ieder kind, verantwoordelijke gezagsdrager(s) draagt hier zorg voor en levert de informatie bij Windmee aan. Deze informatie bestaat minimaal uit de volgende gegevens: bankpas, rekeningnummer, inzage bankafschriften en/of mobiel bankieren.

Gezagsdrager(s), ouder(s) en/of voogd, verklaren zich akkoord om geen geld van de rekening van het kind op te nemen en/of over te schrijven. De beslissing wanneer het kind toegestaan is de pinpas te gebruiken, ligt bij de gezinshuisouders. Zij controleren ook de bankrekening en begeleiden het kind bij het leren omgaan met geld.

6.2 Opvoeding

Windmee is een zorgaanbieder. Bij Windmee vindt naast wonen ook verzorgen en (ortho-)pedagogisch opvoeden plaats. Dit betekent dat dagelijkse beslissingen, waarvoor geen toestemming noodzakelijk is van een wettelijke vertegenwoordiger, genomen worden door de zorgprofessionals van Windmee. Dit betekent ook dat beslissingen die genomen moeten worden door gezagsdragers in overleg genomen worden met Windmee, waarbij het pedagogisch klimaat van Windmee niet onder druk mag komen te staan.

6.2.1 School/dagbesteding

Basisschoolkinderen worden aangemeld op de Rinkrank, omdat het niet mogelijk is voor Windmee om kinderen naar meerdere scholen te brengen. Uitzondering hierop kan gemaakt worden, wanneer het kind in staat is zelfstandig te fietsen of lopen naar de school van keuze of indien het vervoer door ouder(s) of jeugdbescherming wordt gefaciliteerd.

School/dagbesteding voor de middelbare scholieren vindt plaats binnen op de fiets bereisbare afstand van Windmee, zodat kinderen een eigen sociaal netwerk kunnen opbouwen en onderhouden. Uitzondering hierop is, wanneer passend onderwijs niet aanwezig is in de omgeving van Windmee. Windmee faciliteert geen onderwijs op grotere afstand dan fietsafstand.

Om onderwijs/dagbesteding en opvoeding op elkaar af te stemmen, is Windmee aanspreekpunt voor school/dagbesteding. De medewerkers doen ook het oudergesprek met school/dagbesteding. Indien



gewenst kunnen ouders/gezagsdragers aansluiten bij het oudergesprek. Indien het belangrijk/noodzakelijk is, worden ouders of jeugdbescherming vaker betrokken bij de gesprekken met school.

6.2.3 Omgang (pleeg-)ouder/kind

Rust en privacy is belangrijk voor de jeugdigen, de eigen kinderen en de inwonende medewerkers. Het heeft de voorkeur dat bezoeken plaats vinden buiten het terrein van Windmee. In overleg kan hier incidenteel van afgeweken worden. Als er bezoeken zijn aan de jeugdigen op het terrein of in de woning, plant u die dan in met de medewerkers van Windmee. Bij bezoeken buiten het terrein van Windmee, kan het kind in overleg met de medewerkers opgehaald worden op een afgesproken tijdstip. (Pleeg-)ouders/netwerk kunnen hun aankomst aankondigen door op de bel bij de poort te drukken. Dan komen we hen tegemoet lopen. Het is niet de bedoeling dat ouders of anderen ongevraagd de woningen van Windmee betreden. De reden hiervoor is niet alleen dat dit onrust geeft, maar ook dat sommige kinderen hiervan heel erg angstig worden.

Windmee faciliteert geen vervoer inzake deze bezoeken.

Aan ouders en andere betrokkenen wordt gevraagd om geen eten, kleding, speelgoed of andere cadeautjes mee te geven naar Windmee. Voor een verjaardag of gelegenheid wordt verwacht van ouders en andere betrokkenen, dat zij overleggen met de gezinshuisouders over een passend cadeau. De plaatsende instantie draagt dit mee uit naar ouders.

6.2.4 Afspraken rondom/met jeugdigen en momenten van rust

Windmee vindt het belangrijk dat de schoolvakanties óók echt vakantie zijn, zodat alle gezinsleden individueel en ook het gezin als geheel privacy, rust, vrijheid en verbinding kunnen ervaren zonder de druk van afspraken.

De jeugdbeschermer en Windmee committeren zich eraan om afspraken/overleggen met/rondom het kind en begeleide bezoeken plaats te laten vinden binnen schooltijden en buiten vakanties om. Uitzonderingen hierop worden in overleg met elkaar gemaakt en vastgelegd in het hulpverleningsplan. Het inplannen van afspraken wordt ook in overleg gedaan met de medewerkers van Windmee.

6.2.5 Veiligheid in contacten

Contact met gezagsdrager(s), ouder(s) en voogd, kan plaatsvinden in bijzijn van de medewerker(s) als wordt gezien dat het kind dit contact nog niet zelfstandig aankan. Dit betekent ook onder meer telefonisch contact, whatsapp en andere social media. Dit wordt besproken in het zorgteam en vastgelegd in ons plan.

6.2.6 Huisarts, (medisch) specialist en therapeut

Begeleiding bij bezoeken aan en consulten met huisarts, (medisch) specialist en therapeut wordt vormgegeven door de medewerkers van Windmee. Dit zodat (medische) behandeling en wonen op elkaar afgestemd is. De medewerkers zorgen voor een overdracht van belangrijke informatie naar (gezins-)voogd en ouders.

Indien een kind volgens de medisch specialist medicatie nodig heeft, wordt dit niet tegengehouden door ouders en/of plaatsende instantie als het belang van het kind of het pedagogische klimaat van Windmee hierdoor onder druk komt te staan.

Indien psychotherapie voor het kind noodzakelijk is, geeft Windmee de begeleiding rondom de behandeling vorm, onderhoudt Windmee de contacten met de therapeut en wisselen therapeut en Windmee inhoudelijk informatie uit over de behandeling ten behoeve van de juiste afstemming met de opvoeding.

Het is belangrijk dat Windmee en therapeut zich in elkaars handelingswijze kunnen (blijven) vinden. Er wordt bij voorkeur gewerkt met therapeuten, waarmee een wederzijds gevoel van vertrouwen is. Windmee geeft die voorkeur aan aan de plaatsende instantie. Indien er geen bezwaren zijn, wordt de jeugdige aangemeld bij de therapeut van voorkeur.

6.2.6 Vakantie bij ouder(s)



Tijdens vakanties is er de mogelijkheid om te logeren indien dit veilig en toegestaan is. Hierover worden in overleg afspraken gemaakt. De planning van Windmee is hierin leidend. De gezamenlijke vakantie, de gezinshuisvakantie, met de kinderen van Windmee is verplicht.

De gezinshuisvakantie kan in het buitenland plaats vinden. De verantwoordelijke gezagsdrager(s) vullen de hiertoe benodigde uitreisverklaring voor uitreizen met een kind naar het buitenland in en ondertekenen dit. Hiermee geven ouders toestemming op schrift. Windmee ligt dichtbij gelegen aan de Belgische grens, gezagsdrager(s) geven Windmee toestemming om uitstapjes over de grens te maken. Indien nodig wordt ook hiervoor een uitreisverklaring ingevuld en ondertekent.

6.3 Veiligheid

6.3.1 Terrein en locaties Windmee

Windmee draagt op het terrein en de accommodaties zorg voor een veilige verblijfssituatie voor haar cliënten als ook haar medewerkers, zodat men zich veilig voelt. Omdat Windmee niet volledig kan voldoen aan de richtlijn betreft suïcidaliteit, kunnen kinderen waarbij sprake is van suïcidaliteit niet in Windmee geplaatst worden.

6.3.2 Waarborging veiligheid

Om veiligheid voor cliënt en derden te kunnen waarborgen, zal Windmee in voorkomende gevallen veiligheidsrisico's melden aan de gemeentelijke toegang of de gecertificeerde instelling en/of aangifte doen, en kan Windmee de cliënt, tijdelijk een andere verblijfsplaats bieden, dan wel de overeenkomst opzeggen.

6.3.3. Digitale Veiligheid

In Windmee worden mobiele telefoons, tablets en laptops, wifi en internet beschikbaar gesteld. Het gebruik hiervan is aan grenzen gebonden en wordt gemonitord met slimme tools zoals bijvoorbeeld Google Family Link. Hierdoor kan leeftijdsadequaate content worden ingesteld, tijdslimieten worden ingesteld, gebruikstijden worden ingesteld en meer.

6.3.5 Videobewaking

Op het terrein van Windmee kan bewaking middels video surveillance aanwezig zijn.

In algemene gebruiksruimte kan bewaking middels video surveillance ingezet worden indien de situatie hierom vraagt. Tevens kan monitoring plaatsvinden met babyfoon(s).

6.3.4 Paniekknop

Aan de jeugdigen wordt de mogelijkheid geboden van een paniekknop, zodat zij vanuit bed de begeleiding kunnen oproepen.

6.4 Omgangsvormen

De cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien de medewerker(s) van Windmee hiermee op welke wijze dan ook wordt/worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening door Windmee. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan.

6.5 Privacy

Privacy van zowel de cliënt als ook de medewerker worden wederzijds gerespecteerd. Dit betekent onder andere dat er door client en diens ouders geen beeld- en geluidopnames van cliënten of medewerkers van Windmee gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en medewerkers van Windmee via (sociale) media of welke manier dan ook. Voor meer informatie over de privacy kunt u terecht op www.windmee.org

6.6 Rookvrije werkplek

Het is niet toegestaan te roken op het terrein Windmee.

6.7 Huisregels



Er wordt verwacht dat de cliënt zich houdt aan de taken en verplichtingen die samenhangen met een meerpersoonshuishouden. De huisregels zijn in een document opgesteld en zullen bij een kennismaking worden overhandigd. Ze kunnen ook gevonden worden op onze website www.windmee.org. In de huisregels staan ook regels die belangrijk zijn voor ouders en andere betrokkenen.

De huisregels hebben een verplichtend karakter. De cliënt wordt geacht die te kennen. Herhaaldelijke schending ervan en hierin niet begeleidbaar of leerbaar zijn, kan in het uiterste geval leiden tot beëindiging van de hulpverlening.

6.8 Giften

Het is niet toegestaan om de medewerker(s) giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

6.9 Niet-nakoming

Niet-nakoming van de verplichtingen, zoals genoemd in de leden 1 t/m 7 van dit artikel levert een gewichtige reden op, waardoor de hulp met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd.

Artikel 7 Privacy, Registratie en beheer van gegevens

7.1 Registratie en beheer persoonsgegevens

Windmee zorgt voor een volledige en goede uitvoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Windmee beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier en is tevens aangesloten bij het registratiesysteem Zorg voor Jeugd. Windmee draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens en heeft dit vastgelegd in het privacyreglement. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze voorwaarden. De volledige tekst van het privacyreglement is op te vragen bij Windmee.

7.2 Informatie uit andere zorginstelling

De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, Windmee in kennis stellen van de betrokkenheid van (een) andere instelling(-en), bijvoorbeeld ten aanzien van (eerdere) hulp of onderwijs. Zo nodig kan om inzage of afschrift van daarop betrekking hebbende relevante stukken gevraagd worden.

7.3 Uitwisselen gegevens

Windmee wisselt gegevens uit met andere instellingen indien dit noodzakelijk wordt geacht met betrekking tot de financiering, uitvoering en continuïteit van de geleverde zorg of te leveren zorg. Dit betreft zowel cliënt specifieke informatie als geaggregeerde informatie.

Artikel 8. Verzekeringen

De cliënt is verplicht een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering af te sluiten. De cliënt (of namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger) is aansprakelijk voor de eventueel door hem/haar veroorzaakte schade. Voor zover mocht blijken dat de cliënt ter zake onverzekerd is, is cliënt aansprakelijk voor de betreffende extra kosten die de werkzaamheden van Windmee uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.

Artikel 9 Toestemming voor behandeling in bijzondere situaties

9.1 Toestemming cliënt

Wanneer er iets gebeurt dat geneeskundige of andere (therapeutische) interventie(s) noodzakelijk maakt en deze behandelingen staan niet in het hulpverleningsplan, dan wordt met deze behandeling pas begonnen nadat de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven voor deze behandeling.

9.2 Uitzondering toestemming

Indien de cliënt geen, of niet snel genoeg toestemming kan geven voor de behandeling en dit zou leiden tot levensgevaar of zeer ernstige schade voor de cliënt, dan kan bij uitzondering met de



behandeling worden begonnen zonder toestemming. Achteraf moeten de cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk worden ingelicht over de noodzaak en de toegepaste behandeling.

Artikel 10 Gedragscode medewerkers

Agressie, racisme, seksuele intimidatie wordt niet getolereerd van medewerkers. Medewerkers dienen de levensbeschouwelijke opvattingen van de cliënten en diens ouders te respecteren. Er is een gedragscode opgesteld voor de medewerkers van Windmee. Deze kan worden opgevraagd.

Artikel 11 Aansprakelijkheid Windmee

11.1 Goed hulpverlener

De hulpverlener van Windmee zal bij zijn werkzaamheden de codes van een goed hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de vigerende regelgeving, de regels daarvoor binnen Windmee en de geldende professionele standaarden.

11.2 Schade

In geval van schade bij de cliënt (materieel of immaterieel), waarvoor Windmee aansprakelijk is, wordt die door Windmee vergoed. De vergoedingsplicht van Windmee strekt nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van de Windmee per gebeurtenis dekking biedt. Schades veroorzaakt door (een van de medewerkers van) Windmee van € 50,00 of minder worden niet vergoed, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld.

Artikel 12 Klachtenregeling

12.1 Klacht

Windmee streeft een zorgvuldige uitvoering na van de hulp en zorgverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de hulpverlening. Kijk voor onze klachtenreglement op www.windmee.org.

12.2 Klachtenreglement

Ben je niet tevreden over de hulp, dan kun je contact op nemen met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang. Die biedt ondersteuning door te luisteren, mee te denken of te helpen met het schrijven van een klachtenbrief. Kijk voor meer informatie op www.zorgbelang-brabant.nl.

Je kunt rechtstreeks een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Kijk voor meer informatie op <https://klachtenportaalzorg.nl/>

Artikel 13 Medezeggenschap

Artikel 13.1 Organisatie medezeggenschap

De medezeggenschap van cliënten binnen Windmee is individueel ingeregeld, onder meer middels:

1. Inspraak bij het hulpverleningsplan
2. Inspraak in pedagogische klimaat

Artikel 13.2 Cliëntvertrouwenspersoon

Cliënten kunnen op individueel niveau een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is beschikbaar voor het geven van informatie of ondersteuning in bijvoorbeeld een klachtafhandeling. Kijk voor meer informatie op www.zorgbelang-brabant.nl.

Ouders kunnen terecht bij AKJ. Kijk voor meer informatie op www.akj.nl/ouders/klacht/

Artikel 14 Geschillen

14.1 Toepasselijk recht

Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

14.2 Geschillen

Wanneer een geschil is aan te merken als klacht, wordt die bij voorkeur in behandeling genomen conform de klachtenregeling van Windmee (zie artikel 12).



Indien een bepaling uit de zorgovereenkomst en/of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst/algemene voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst/algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.