

**DS. G.H. KERSTENCENTRUM ALGEMENE VOORWAARDEN  
KOC DIENSTEN (AFDELING JEUGD EN GEZIN)  
EN KOC VISIE<sup>1</sup> (HIERNA TE NOEMEN: KOC)**

**Vestiging Veenendaal**  
Nieuweweg-noord 251, 3905 LW  
(tevens postadres)

**Vestiging Hendrik-Ido-Ambacht**  
Sandelingenstraat 38b, 3342 BM

0318 517 310  
www.koc.nu

Geldend per 1 juli 2017

## 1. ALGEMEEN

### Artikel 1 - Definities

- Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.
- Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet op de Jeugdzorg (Wjz) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.
- Beschikking: het besluit van een burgerlijke gemeente (uitgaande van het woonplaatsbeginsel) waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wet op de Jeugdzorg.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst
2. Deze Algemene Voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### Artikel 3 - Bekendmaking Algemene Voorwaarden

1. Het KOC stuurt de Algemene Voorwaarden per mail naar de cliënt bij de totstandkoming van de overeenkomst
2. Op verzoek van de cliënt licht het KOC de Algemene Voorwaarden mondeling toe.

### Artikel 4 - Afwijking van de Algemene Voorwaarden

Het KOC kan niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is.  
Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

### Artikel 5 - Duidelijke informatie

1. Wanneer het KOC de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau.
2. Het KOC zorgt ervoor dat de cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

## 2. INFORMATIE

### Artikel 6 - Keuze-informatie

1. Het KOC zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.

---

<sup>1</sup> Deze Algemene Voorwaarden gelden voor de werkzaamheden vanuit KOC Visie die betrekking hebben op de dienstverlening voor *Jeugd en gezin*.

2. Het KOC zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

#### **Artikel 7 - Een eerste gesprek met de cliënt**

Voorafgaand aan het tot stand komen van de zorgovereenkomst is er vanuit de burgerlijke gemeente van de cliënt (gebaseerd op het woonplaatsbeginsel) een beschikking verleend. Op grond hiervan mag het KOC de zorg verlenen. Het kan ook zijn dat cliënt particulier een aanvraag bij het KOC doet. In beide gevallen geldt dat het KOC bij de start van het hulpverleningstraject, (schriftelijk) informatie geeft over de Algemene Voorwaarden van de hulpverlening.

### **3. ZORGOVEREENKOMST**

#### **Artikel 8 - Totstandkoming zorgovereenkomst**

Afspraken die de zorgaanbieder maakt met de cliënt (-vertegenwoordiger), worden schriftelijk vastgelegd in een zorgovereenkomst. Het hulpverleningsproces start wanneer de zorgovereenkomst door beide partijen ondertekend is.

1. Wanneer er sprake is van een beschikking vanuit de burgerlijke gemeente (op basis van het woonplaatsbeginsel), geldt het volgende:  
De overeenkomst komt tot stand wanneer de zorgaanbieder de beschikking vanuit de burgerlijke gemeente aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen het KOC en de cliënt de overeenkomst. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - NAW-gegevens van de cliënt;
  - Een verwijzing naar de afgegeven beschikking;
  - Contactgegevens van het KOC en de toegewezen contactpersoon vanuit het KOC;
  - Nadere definiëring van de werkzaamheden die op basis van deze zorgovereenkomst plaatsvinden.
  - Looptijd van de overeenkomst.
2. Wanneer er sprake is van een particuliere aanvraag van de cliënt(-vertegenwoordiger), geldt het volgende:  
Het KOC stelt op basis van een intakegesprek een zorgovereenkomst op, met daarin:
  - NAW-gegevens inclusief het Burgerservicenummer (BSN) van de cliënt en, indien van toepassing, cliëntvertegenwoordiger.
  - Contactgegevens van het KOC en de toegewezen contactpersoon vanuit de zorgaanbieder.
  - Nadere definiëring van de werkzaamheden die op basis van deze zorgovereenkomst plaatsvinden.
  - Looptijd van de overeenkomst
  - Bekostiging: het in rekening te brengen uurtarief. De cliënt kan desgevraagd een specificatie ontvangen van de kosten.

#### **Artikel 9 - Totstandkoming van de zorgovereenkomst**

1. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt het KOC de overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgovereenkomst ter instemming voor aan de cliënt.
2. De zorgovereenkomst wordt van kracht na instemming van de cliënt. Het KOC en de cliënt ondertekenen de zorgovereenkomst. De ondertekende zorgovereenkomst blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

#### **Artikel 10 - Naleving van de zorgovereenkomst**

1. Het KOC voert de zorg uit volgens de afspraken in de zorgovereenkomst.
2. Als het KOC afgesproken zorg niet conform de zorgovereenkomst kan verlenen, stelt het KOC de cliënt daarvan zo snel mogelijk in kennis.

3. De looptijd van de zorgovereenkomst bedraagt een vastgestelde periode. Na het verstrijken van deze periode wordt, indien van toepassing, een nieuwe zorgovereenkomst opgesteld waarbij de oude afspraken waar nodig worden bijgesteld.
4. Indien tussentijds afwijken van de zorgovereenkomst noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van de zorgovereenkomst nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Het KOC instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van de zorgovereenkomst en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de het KOC. Doet hij dit niet, dan kan het KOC kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg of het overeengekomen tarief bij een particuliere zorgvraag.

#### **Artikel 11 - Het opstellen van het zorgplan**

1. De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt.
2. De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
3. De zorgverlener begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan.
4. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
5. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats. Het zorgplan bevat in ieder geval:
  - a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
  - b. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
  - c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
  - d. de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen.
  - e. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het begeleidingsplan plaatsvindt.

#### **Artikel 12 - Dossier**

1. Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
  - a. in overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
  - b. de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
  - c. de voortgang de zorgverlening;
  - d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en

kan een kopie krijgen.

#### 4. PRIVACY

##### Artikel 13 - Reglement Verwerking van Persoonsgegevens

Het KOC hanteert een Reglement Verwerking van Persoonsgegevens dat is gebaseerd op de Jeugdwet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het Reglement Verwerking van Persoonsgegevens is terug te lezen op: [www.koc.nu](http://www.koc.nu). Desgevraagd kan de cliënt een afschrift van dit reglement ontvangen. Met het akkoord gaan van de Algemene Voorwaarden, verklaart men tevens akkoord te gaan met dit Reglement Verwerking van Persoonsgegevens. Met de onderschrijving van deze documenten verklaren cliënten dat zij zich ervan bewust zijn dat de persoonsgegevens van hun zoon(s)/dochter(s)/pleegkind(eren) in het (geautomatiseerde) bestand van het KOC zullen zijn opgenomen en geven toestemming aan diegenen die in loondienst van het KOC werkzaam zijn, of anderszins in opdracht van het KOC toegang krijgen tot de bestanden, kennis te nemen van de opgenomen gegevens.

#### 5. KWALITEIT EN VEILIGHEID

##### Artikel 14 - Zorg

1. Het KOC levert zorg met inachtneming van de normen zoals in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is vastgelegd.
2. Het KOC zorgt ervoor dat alle zorgverleners die vanuit het KOC zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Afwijking van de professionele standaard moet het KOC motiveren en aan de cliënt uitleggen. Het KOC maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in de zorgovereenkomst.
3. Het KOC zorgt voor continuïteit van de zorg.

##### Artikel 15 - Veiligheid

1. Het KOC maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
2. Het KOC maakt gebruik van de Verwijsindex volgens de daarvoor geldende richtlijnen (De Verwijsindex is een landelijk registratiesysteem om zorgen rond een cliënt te signaleren en te delen met eventueel andere betrokken instanties van een cliënt).
3. Het KOC hanteert de Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling volgens de wettelijke richtlijnen.
4. Het KOC voert een standaard risicotaxatie uit met betrekking tot veiligheid bij start van de hulpverlening. Veiligheid is een terugkerend onderwerp tijdens evaluatiegesprekken met cliënten.

##### Artikel 16 - Afstemming (één cliënt- meer zorgverleners)

###### A. Binnen de organisatie van het KOC

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die vanuit het KOC zorg verlenen, zorgt het KOC dat alle betrokken zorgverleners:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener binnen het KOC alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.

2. Het KOC zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is
  - a. wie voor welke begeleiding verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

#### **B. Binnen en buiten de organisatie van het KOC**

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van het KOC of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt het KOC ervoor dat:
  - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
  - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt.

### **Artikel 17 - Incidenten**

#### **A. Geweld door de hulpverlener**

Het KOC doet te allen tijde melding bij de Inspectie Jeugdzorg in geval van geweld.

Het gaat om calamiteiten waarin geweld wordt gebruikt bij de verlening van de hulp: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld jegens een jeugdige of een ouder, of bedreiging daarmee, door iemand die werkzaam is voor het KOC.

Hieronder een nadere beschrijving van het begrip calamiteiten:

Een calamiteit moet altijd voldoen aan de onderstaande vier elementen:

1. Het is een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis;
2. Het heeft plaatsgevonden bij verlening van de jeugdhulp;
3. Het heeft betrekking op de kwaliteit van de jeugdhulp;
4. Het heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een jeugdige of een ouder.

#### **B. Geweld door de zorgvrager of betrokkenen**

Calamiteiten waarbij geweld wordt gebruikt bij de verlening van de hulp: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld door een cliënt, gericht tegen de hulpverlener, worden geregistreerd in een intern systeem van het KOC.

Een calamiteit moet altijd voldoen aan de onderstaande elementen:

1. Het is een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis;
2. Het heeft plaatsgevonden bij verlening van de jeugdhulp;
3. Het heeft betrekking op de kwaliteit van de jeugdhulp;
4. Met een schadelijk gevolg voor de cliënt, personeel of derden op lichamelijk, psychisch of materieel gebied. (bijna incident: risico op schadelijk gevolg was hoog);
5. Die tot de dood, ziekenhuisopname of blijvend lichamelijk of psychisch letsel van de hulpverlener heeft geleid of dat het gereede vermoeden bestaat dat dit zal gebeuren.

Of als er sprake is van seksueel misbruik (grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht).

Of als de gebeurtenis tot een ernstige materiele schade van meer dan €50.000 heeft geleid.

### **Artikel 18 - Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Het KOC zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## **6. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT**

### **Artikel 19 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënt geeft het KOC, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
4. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van het KOC de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst of in het kader van veiligheid.
5. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij het KOC daarover.
6. De cliënt moet met bekwame spoed (drie werkdagen) melding maken van de door hem geconstateerde schade die ontstaan is door toedoen van de zorgverlener.

## 7. BETALING

### Artikel 20 - Betaling

1. De cliënt is het KOC de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van een gemeentelijke beschikking wordt betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt het KOC een factuur aan de cliënt. Voor de overeengekomen diensten brengt het KOC geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 11 lid 6.
3. Het KOC stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 10 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.  
Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn niet is betaald, volgt opnieuw een betalingsherinnering. De cliënt heeft dan de gelegenheid om het verzochte bedrag binnen 8 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de derde betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is het KOC gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

### Artikel 21 - Spoedzorg

#### *II Het KOC kan de spoedzorg niet zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en het KOC die zorg niet kan leveren, meldt het KOC dit meteen bij het indicatieorgaan.
2. Het KOC adviseert de cliënt in spoedsituaties (buiten kantoor tijden) contact op te nemen met de huisarts of Veilig Thuis (tel: 0800-2000) om adequaat doorverwezen te worden.
4. Eventueel afwijkende afspraken hieromtrent worden vastgelegd in het zorgplan. Deze zijn leidend in het handelen van de betrokken medewerkers.

## 8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### Artikel 22 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. in geval van overlijden van de cliënt;
  - b. bij wederzijds goedvinden;

- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 21 en 22;
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

#### **Artikel 23 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

#### **Artikel 24 - Opzegging door het KOC**

1. Het KOC kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen, indien:
  - a. het KOC de zorg passend bij de nieuwe beschikking niet kan bieden vanwege het ontbreken van expertise en doorverwijzing noodzakelijk is. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. Het KOC neemt een *redelijke opzegtermijn* in acht;
    - 2e. Het KOC heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
    - 3e. Het KOC spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
  - b. de beschikking van de cliënt eindigt en geen nieuwe beschikking is verkregen.
  - c. de zorg niet langer nodig is terwijl de termijn van de beschikking nog niet is verstreken.
  - d. het KOC geen vergoeding meer ontvangt voor de kosten van de zorgverlening.
  - e. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorginstelling kan worden gevergd.
  - e. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorginstelling kan worden gevergd.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

#### **Artikel 25 - Nieuwe beschikking**

Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is het KOC behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

#### **Artikel 26 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 20 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door het KOC aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door het KOC informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die het KOC met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## **9. INSCHRIJVING CURSUSSEN, TRAININGEN EN VOORLICHTINGSBIJENKOMSTEN**



#### **Artikel 27 - Inschrijving**

1. Inschrijving voor deelname aan een cursus, training of voorlichtingsbijeenkomst (hierna te noemen: cursus) kan digitaal via de website van KOC Diensten en KOC Visie.
2. Door inschrijving gaat de deelnemer van de cursus akkoord met de Algemene Voorwaarden.
3. Na inschrijving ontvangt de deelnemer een bericht van de definitieve inschrijving.

#### **Artikel 28 - Afmelding of wijziging van deelname**

1. Een deelnemer kan zich altijd kosteloos laten vervangen door een ander, mits dit vooraf aan de organisaties is doorgegeven.
2. Kosteloos annuleren is uitsluitend schriftelijk (per post of per e-mail) mogelijk tot 14 dagen vóór aanvang van de cursusdag.
3. Bij inschrijving voor een cursus van meerdere dagen moet duidelijk worden aangegeven indien men niet aan alle cursusdagen wil deelnemen. Wanneer de deelnemer inschrijft voor alle cursusdagen is kosteloos annuleren uitsluitend schriftelijk (per post of per e-mail) mogelijk tot 14 dagen vóór aanvang van de cursusdag.
4. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de cursus of bij niet verschijnen op de cursus, is de deelnemer het volledige bedrag verschuldigd.

#### **Artikel 29 - Annulering of verplaatsing**

Indien een cursus geen doorgang kan vinden, houden de organisaties zich het recht om de cursus te annuleren of te verplaatsen. Het eventueel reeds betaalde bedrag wordt bij annuleren door de organisaties dan zo snel mogelijk teruggestort. Indien de organisaties de geplande aanvangsdatum veranderen, opschorten dan wel vervroegen, heeft de deelnemer het recht om de inschrijving kosteloos te annuleren, onder voorbehoud dat de annulering binnen 14 dagen na bekendmaking van de verandering door de organisaties moet zijn ontvangen.

#### **Artikel 30 - Betaling**

De organisaties brengen de door de deelnemer verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. Betaling dient plaats te vinden binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

#### **Artikel 31 - Auteursrecht**

Het auteursrecht op de door de organisaties uitgegeven brochures en projectmateriaal berusten bij de organisaties tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de organisaties zullen door de deelnemer geen gegevens uit enig materiaal worden gepubliceerd en/of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

### **10. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

#### **Artikel 32 - Klachtenregeling**

1. Het KOC beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij het KOC, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd. Hiervoor is een klachtenformulier beschikbaar op de website van het KOC: ([www.kocdiensten.nu](http://www.kocdiensten.nu))
3. Bij het KOC volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Indien de klacht niet conform de klachtenregeling is afgehandeld, kan er sprake zijn van een geschil dat



vatbaar is voor de geschillenregeling. Indien er is voldaan aan de voorwaarden in de volgende volzin begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Wet langdurige zorg dit geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

5. Er is een vertrouwenspersoon beschikbaar. Cliënten kunnen beroep doen op ondersteuning vanuit deze vertrouwenspersoon. Informatie hieromtrent is te vinden op de website van KOC Diensten ([www.kocdiensten.nu](http://www.kocdiensten.nu))
6. De Nederlandse Gemeenten (VNG) werken samen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Cliënten kunnen eveneens een beroep doen op ondersteuning vanuit deze vertrouwenspersoon. Informatie hieromtrent kan gevonden worden op de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

## 11. CLIËNTENRAAD

### Artikel 33 - Cliëntenraad

Binnen het KOC is een cliëntenraad actief, conform de wettelijke eisen.

1. Het doel van de cliëntenraad is het binnen de doelstellingen van het KOC behartigen van de collectieve belangen van de cliënten ten behoeve van wie het KOC werkzaam is.
2. De cliëntenraad stimuleert en borgt naar vermogen de betrokkenheid van cliënten en hun ouders bij voor hen relevante zaken die samenhangen met het verlenen van jeugdhulp door het KOC.

Op de website van KOC Diensten ([www.kocdiensten.nu](http://www.kocdiensten.nu)) zijn de gegevens van de cliëntenraad te vinden. Tevens is hier het volledige reglement te downloaden van de cliëntenraad.