



ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1 - BEGRIPSBEPALING

Riiva

Riiva biedt begeleiding aan kinderen, jeugdigen en volwassenen met een psychiatrische stoornis én aan hun (directe) omgeving en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 81695934

Opdrachtgever

De klant of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Opdrachtnemer

Riiva, de organisatie die de opdracht van de opdrachtgever uitvoert.

Cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon is een aanspreekpunt waar u uw onvrede, vragen en/of wensen vertrouwelijk kunt uiten. Hij biedt u een luisterend oor en probeert samen met u een bevredigende oplossing te vinden voor uw ongenoegen en/of wensen.

Offerte

Een aanbod tot een overeenkomst die door Riiva aan de opdrachtgever wordt uitgebracht. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing

Opdracht

De overeenkomst tussen Riiva en de opdrachtgever. Deze opdracht aangeduid als "begeleiding".

Tarief

Het voor de zorgverlening berekende tarief is vrijgesteld van btw.

Klant

De klant is de afnemer van de hulpverlening van Riiva. Waar klant staat, kan ook cliënt gelezen worden en wordt ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Begeleider

Een student of expert die de begeleiding van de klant verzorgt.

Deelnemer

De klant die is ingeschreven voor de activiteit.

Start van de opdracht

Het moment waarop wordt gestart met de begeleiding, de advisering, de training of de activiteiten die door Riiva worden georganiseerd.

Annuleren

Het beëindigen van de overeengekomen opdracht of het verplaatsen van het startmoment van de overeengekomen werkzaamheden.

Overmacht

Elke van de wil van de opdrachtnemer onafhankelijke c.q. onvoorziene omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de opdrachtgever niet meer kan worden verlangd.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

Alle offertes en overeenkomsten, alsmede de uitvoering daarvan, worden beheerst door de Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande mondeling, en niet schriftelijk vastgelegde, gemaakte afspraken over hetzelfde onderwerp. Door een afspraak te maken voor deelname aan, door Riiva, georganiseerde begeleiding, activiteiten en/of door het deelnemen aan activiteiten, aanvaardt de opdrachtgever de toepasselijkheid van deze voorwaarden.

Onder Riiva wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens verstaan, zij die namens of in opdracht van Riiva de opdracht uitvoeren. Met name zal tevens jegens hen de uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid in acht genomen moeten worden. Alle rechten en aanspraken zoals die in deze voorwaarden ten behoeve van Groei worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Riiva ingeschakelde tussenpersonen en derden.

ARTIKEL 3 – GRONDSLAG OFFERTES

Alle door Riiva uitgebrachte offertes voor activiteiten zijn geheel vrijblijvend. Door Riiva gedane prijsopgaven, gegevens uit brochures en andere gedane opgaven geschieden tevens vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld. Riiva is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de opdrachtgever zekerheid te eisen dat zowel aan de betalingsverplichting als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan. Riiva behoudt zich het recht voor om prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

ARTIKEL 4 – VOORWAARDEN VOOR DEELNAME

4.1 Riiva maakt bij de deelname aan activiteiten onderscheid in leeftijds- groepen. Een klant jonger dan 12 jaar, behoort tot de jonge groep. Een klant die 12 jaar is of ouder, behoort tot de oude groep. Hiervan kan in overleg worden afgeweken.

4.2 Deelnemen aan een activiteit kan zo vaak als wenselijk is.

4.3 Deelname staat alleen open voor hen die geregistreerd staan als klant van Riiva en derhalve ook begeleiding in de thuis en/of schoolsituatie genieten.

4.4 Riiva houdt zich het recht voor deelname aan een activiteit te weigeren indien:

- De klant niet binnen de beoogde leeftijdsgroep valt.
- De klant zich tijdens deelname aan eerdere activiteiten van Riiva heeft misdragen.
- Het maximum aantal deelnemers voor de activiteit reeds is bereikt.
- Riiva inhoudelijke bezwaren heeft.

ARTIKEL 5 – VERWERKEN PERSOONSGEGEVENS

Riiva is verplicht alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klant vertrouwelijk te behandelen. De opdrachtgever gaat met het aanmelden van de deelnemer akkoord met het verwerken van de persoonsgegevens van de deelnemer en de opdrachtgever. Op de verwerking van persoonsgegevens is het Privacyreglement van toepassing.

ARTIKEL 6 – INFORMATIEPLICHT

Bij aanmelding voor de activiteit is de opdrachtgever verplicht alle informatie over de fysieke en mentale conditie van de deelnemer te verstrekken waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat het invloed heeft, of kan hebben op het dagelijks functioneren van de deelnemer.

ARTIKEL 7 – TARIEVEN

7.1 Opdrachtgever gaat akkoord met het, in de zorgovereenkomst, vermelde begeleidingstarief.

7.2 Het begeleidingstarief dat in de zorgovereenkomst staat vermeld is exclusief reiskosten en BTW.

7.3 Voor extra werkzaamheden, die voortvloeien uit een persoonlijk consult, geldt het, in de zorgovereenkomst vermelde, begeleidingstarief.

ARTIKEL 8 – BETALINGSVOORWAARDEN

8.1 Opdrachtgever verplicht zich tot het nakomen van de betalingsverplichting. Facturen worden door Riiva aan het eind van iedere maand verstuurd.

8.2 Het verschuldigde bedrag dient, onder vermelding van het factuurnummer, te worden overgemaakt op bankrekening

8.3 Het betalingstermijn betreft 30 dagen na factuurdatum Bij overschrijding van dit termijn ontvangt opdrachtgever een herinnering.

8.4 Indien de opdrachtgever tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening.

8.5 Indien de betaling achterwege blijft, kan Riiva besluiten de begeleiding stop te zetten.

ARTIKEL 9 – ANNULEREN

9.1 De begeleiding kan door opdrachtgever ten aller tijden geannuleerd worden.

9.2 Indien de begeleiding minder dan 24 uur van te voren geannuleerd wordt, heeft Riiva het recht de begeleidingstijd in rekening te brengen.

9.3 De zorgovereenkomst kan, zonder opgaaf van reden, door zowel opdrachtgever als Riiva beëindigd worden met in achtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

ARTIKEL 10 – AANSPRAKELIJKHEID

10.1 De begeleiding van Riiva geschiedt op eigen risico.

10.2 Riiva is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van waardevermindering van goederen of welke andere schade dan ook, welke direct of indirect het gevolg is van de door Riiva georganiseerde begeleiding.

10.3 Riiva is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van zorgvuldigheid en deskundigheid door Riiva, waarop bij het uitvoeren van de opdracht mag worden vertrouwd.

10.4 Riiva is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, indien blijkt dat de opdrachtgever niet aan de voorwaarden in artikel 6 heeft voldaan en er dientengevolge schade is opgetreden.

ARTIKEL 11 – TOEPASSELIJK RECHT

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

ARTIKEL 12 – KLACHTRECHT

Riiva heeft een klachtprotocol waarvan de opdrachtgever gebruik kan maken.

ARTIKEL 13 – VASTSTELLEN EN WIJZIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden worden vastgelegd door de directie van Riiva. De directie houdt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen.

ARTIKEL 14 – CITEERTITEL

Deze Algemene Voorwaarden worden aangehaald als Algemene Voorwaarden en treedt in werking met ingang van 1 december 2020

ARTIKEL 15 – SLOTBEPALING

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Riiva naar redelijkheid en billijkheid.



Privacyverklaring

Bescherming persoonlijke gegevens

Wanneer je je aanmeldt voor de diensten van Riiva, kunnen wij je vragen om persoonsgegevens te verstrekken. Riiva respecteert jouw privacy en draagt er zorg voor dat jouw persoonlijke gegevens vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving worden behandeld. Persoonsgegevens worden daarom door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd.

Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de privacywetgeving (AVG) hieraan stelt. In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe we met jouw persoonsgegevens omgaan.

Jouw persoonsgegevens

Riiva legt persoonsgegevens van jou vast in een cliëntendossier. Dat is nodig om er zeker van te zijn dat de afspraken die we met jou gemaakt hebben (jouw ondersteuningsplan) goed kunnen uitvoeren. Soms heeft Riiva ook een wettelijke plicht om jou cliëntendossier bij te houden. Jouw cliëntendossier bevat de volgende gegevens:

1. Jouw naam, adres, geslacht, geboortedatum en plaats, nationaliteit, telefoonnummer, e-mailadres en/of andere contactgegevens, en jouw IBAN en BSN.
2. De documenten waaruit blijkt dat jij recht hebt op ondersteuning en zorgverlening, zoals een beschikking, indicatie of een soortgelijke opdracht aan Riiva om jou zorg te verlenen.
3. Alle gegevens die nodig zijn om je goed te ondersteunen, zoals je ondersteuningsplan, doelen, rapportage, evaluaties, contactpersonen en ingevulde vragenlijsten. Wij bewaren ook onze correspondentie.
4. Toestemmingsverklaringen die jij hebt gegeven en gegevens van anderen die wij nodig hebben om goede zorg te verlenen, zoals gegevens van ouders, verwanten, vertegenwoordigers en anderen die betrokken zijn bij jouw ondersteuning.
5. Alle overige gegevens die we nodig hebben voor een goede ondersteuning of gegevens die wij volgens de wet moeten vastleggen.

Inzage

Je hebt het recht om persoonsgegevens in te zien of er een kopie van te ontvangen. Je kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij jou persoonlijke begeleider. Riiva is verplicht om binnen vier weken na jou verzoek jou gegevens te laten inzien of een kopie toe te sturen. Het recht op inzage of kopie van jouw persoonsgegevens kan in hoge uitzondering worden geweigerd als dit in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander is.

Hoe worden jouw gegevens beveiligd?

Riiva heeft een actueel privacy- en informatieveiligheidsbeleid en zorgt ervoor dat jouw gegevens goed worden beschermd. Dat doen we bijvoorbeeld door onze systemen en verbindingen goed te beveiligen en met de leveranciers afspraken te maken over gegevensbescherming. Alle medewerkers van Riiva worden over privacyregels geïnformeerd. Van Riiva-medewerkers kun je daarom verwachten dat ze vertrouwelijk omgaan met jouw gegevens en een geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Mocht er iets misgaan met jouw gegevens, dan volgen we de wettelijke regels voor datalekken.

Geheimhoudingsplicht

Medewerkers van Riiva die betrokken zijn bij jouw ondersteuning kunnen jouw cliëntdossier inzien. De begeleiders zijn verplicht tot geheimhouding. Zij geven persoonsgegevens alleen aan partijen buiten Riiva door, nadat u daarover geïnformeerd bent en daar toestemming voor hebt gegeven. Noodsituaties waarin het wel in uw belang is dat uw gegevens worden doorgegeven, maar u toestemming kunt geven, vormen een uitzondering.

Hoe lang bewaren we je gegevens?

Jouw dossier wordt minimaal 15 jaar bewaard. Dit is wettelijk vastgelegd. Als cliënt heb je het recht om je dossier eerder te laten vernietigen. We wissen dan je dossier met uitzondering van de gegevens die wij op een later moment nog nodig hebben, bijvoorbeeld omdat wij verplicht zijn om de zorg aan jou te verantwoorden. Wanneer wij ook deze gegevens niet meer nodig hebben, zullen wij die alsnog wissen.

Meer informatie?

Als je nog vragen hebt of meer wilt weten over bescherming persoonlijke gegevens, dan kan je bij jou persoonlijke begeleider terecht.



KLACHTENREGELING

Heb je een verbeterpunt of klacht?

De medewerkers van Riiva werken met veel plezier aan het leveren van goede zorg en doen dit zo zorgvuldig mogelijk. Toch kan er altijd iets zijn waarover je ontevreden bent. In ieder vorm van zorg en begeleiding kan het voorkomen dat zaken niet geheel naar wens verlopen. Graag gaan wij hierover met je in gesprek. Bovendien kunnen we met jouw informatie ons werk verbeteren.

Een gesprek aanvragen

Als je een klacht hebt, kun je daar binnen Riiva verschillende dingen mee doen. Je kunt bijvoorbeeld een gesprek aanvragen met een begeleider. Die kun je vertellen wat je dwars zit en samen zoeken naar een oplossing.

Klachtenbemiddelaar

Je kunt ook een klachtenbemiddelaar inschakelen. De klachtenbemiddelaar is een onpartijdige gespreksleider die samen met alle betrokkenen een oplossing voor een klacht probeert te vinden.

De klachtenbemiddelaar is te bereiken via info@riiva.nl t.a.v. klachtenbemiddelaar.

Klachtencommissie

Een andere mogelijkheid is dat je je klacht naar de klachtencommissie stuurt. Die bestaat uit leden die niet voor Riiva werken. De klachtencommissie hoort eerst iedereen die bij de klacht betrokken is. Na een onderzoek doet de klachtencommissie een uitspraak of je gelijk hebt met je klacht of niet. Het kan ook zijn dat je voor een deel gelijk krijgt.

De klachtencommissie is telefonisch te bereiken op maandag t/m vrijdag van 11.00 tot 14.00 uur op het telefoonnummer: 070-3105310