



## **1. Definities**

- 1.1. aXiehuis B.V. (verder te noemen aXiehuis) is gevestigd te Heerlen.
- 1.2. Opdrachtgever = iedere (rechts)persoon die met aXiehuis een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten.

## **2. Algemeen**

- 2.1. De algemene voorwaarden van aXiehuis zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen en overeenkomsten welke tussen aXiehuis en de opdrachtgever zijn overeengekomen of zullen worden overeengekomen.
- 2.2. Afwijkingen van de voorwaarden van aXiehuis kunnen alleen plaatsvinden bij geschrift en na uitdrukkelijke toestemming van aXiehuis.
- 2.3. Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van toepassing. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan een opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.
- 2.4. De toepassing van de (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever is uitgesloten behoudens en voor zover zij door schriftelijke acceptatie van aXiehuis uitdrukkelijk zijn aanvaard.
- 2.5. De opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan aXiehuis, van welke aard ook, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk zijn verworpen.

## **3. Offertes en acceptatie van opdrachten**

- 3.1. Alle offertes en aanbiedingen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend en gelden slechts voor de in de offerte of aanbieding genoemde termijn.
- 3.2. Overeenkomsten tussen aXiehuis en opdrachtgever komen tot stand door acceptatie van de opdracht door de directie van aXiehuis. Deze acceptatie zal blijken uit een schriftelijke bevestiging door aXiehuis.
- 3.3. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.
- 3.4. Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan aXiehuis alle met het oog op de, gehele of gedeeltelijke, opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten te vergoeden.

## **4. Levering van de opdracht**

- 4.1. aXiehuis zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door de opdrachtgever beoogde doel.
- 4.2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige levering van benodigde gegevens met betrekking tot de opdracht. aXiehuis is gerechtigd de datum van uitvoering van de opdracht nader vast te stellen indien ten gevolge van niet-tijdige levering door opdrachtgever de overeengekomen leverdatum niet gerealiseerd kan worden.
- 4.3. Controle op tijdige levering van de benodigde gegevens dient door opdrachtgever te geschieden.
- 4.4. aXiehuis is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden of te laten verrichten door niet bij hem in dienst zijnde derden, indien dat naar de mening van aXiehuis een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert.
- 4.5. Tijdens de uitvoering van een opdracht moet aXiehuis kunnen rekenen op de ondersteuning van de bij de werkzaamheden, voortvloeiende uit de opdracht, betrokken medewerkers uit het bedrijf waar de opdracht wordt vervuld. Tevens dienen alle voor de opdracht relevante documenten en gegevens ter inzage beschikbaar gesteld worden.
- 4.6. aXiehuis zal door het overschrijden van de in de offerte of aanbieding genoemde levertijd niet zonder voorafgaande ingebrekestelling, waarbij opdrachtgever een redelijke termijn voor nakoming aan aXiehuis dient te verlenen, in verzuim zijn.
- 4.7. Overschrijding van de in de offerte of aanbieding genoemde levertijd door welke oorzaak ook, behoudens opzet of grove schuld, geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst behoudens voor zover dit in de overeenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 4.8. Ingeval van overmacht zal aXiehuis daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft 21 dagen na ontvangst van de mededeling het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting aXiehuis het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.
- 4.9. Opdrachtgever vrijwaart aXiehuis voor eventuele aansprakelijkheid van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.



## **5. Prijzen**

- 5.1. Alle in de offerte en overeenkomst genoemde prijzen zijn de op de datum van dagtekening geldende prijzen en gelden slechts voor de met name genoemde producten en diensten. Alle in aanvulling daarop door aXiehuis geleverde producten en diensten zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
- 5.2. Latere prijsstijgingen welke het gevolg zijn van op de datum van sluiten van de overeenkomst niet voorzienbare of voorziene omstandigheden mogen aan de opdrachtgever worden doorberekend. Indien aXiehuis genoodzaakt is tot dergelijke prijsverhoging over te gaan heeft opdrachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden.
- 5.3. Indien aXiehuis een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is aXiehuis niettemin gerechtigd om één keer per jaar de tarieven aan te passen aan de kostprijsverhogingen.

## **6. Geheimhouding**

- 6.1. aXiehuis is verplicht niet publiek toegankelijke gegevens van de opdrachtgever, waarvan voor en/of tijdens de uitvoering van de opdracht kennis wordt genomen, geheim te houden.
- 6.2. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien aXiehuis ernstig gevaar voor personen constateert. Bevindingen van aXiehuis met betrekking tot de gevaarstoestand zullen zo spoedig mogelijk gemeld worden aan de intern betrokken personen en/of bevoegde functionarissen
- 6.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zaken zoals verwoord in artikel 16.

## **7. Betaling**

- 7.1. Alle betalingen dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum netto zonder enige aftrek in gangbare Nederlandse munt.
- 7.2. Indien de uitvoering van een opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan een maand of indien het met de opdracht gemoeide bedrag naar mening van aXiehuis daarvoor in aanmerking komt, kan zij betaling c.q. vooruitbetaling c.q. betaling in termijnen vorderen. aXiehuis is gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, vooraf voldoende zekerheid voor betaling te verlangen of deze tijdens de uitvoering van een opdracht te verlangen.
- 7.3. Indien de opdrachtgever de factuur niet binnen de gestelde termijn heeft voldaan is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is, is hij over het verschuldigde bedrag een niet voor matiging vatbare rente verschuldigd van 1,5% per maand. Alle rechtelijke en buitenrechtelijke kosten verbonden aan de invordering van het door opdrachtgever verschuldigde komen voor rekening van opdrachtgever. De buitenrechtelijke kosten zullen worden berekend conform het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten.
- 7.4. Indien de opdrachtgever in gebreke is aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen zullen de door hem gedane betalingen eerst in mindering worden gebracht op de door opdrachtgever verschuldigde kosten en rente.

## **8. Eigendomsvoorbehoud**

- 8.1. aXiehuis behoudt zich haar recht van eigendom van alle door haar geleverde of te leveren zaken voor totdat de volledige vordering van aXiehuis welke betrekking heeft op die zaak door opdrachtgever is voldaan.

## **9. Klachtenregeling**

- 9.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk te worden gemeld aan aXiehuis. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat aXiehuis in staat is adequaat te reageren.
- 9.2. Indien een klacht gegrond is, zal aXiehuis de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 9.3. Indien het alsnog te verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal aXiehuis slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

## **10. Aansprakelijkheid**

- 10.1. aXiehuis draagt geen aansprakelijkheid voor enige schade, hoe dan ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, anders dan ten gevolge van eigen opzet of grove schuld, door opdrachtgever te bewijzen en dan nog slechts tot het maximum van het bedrag van de door aXiehuis te verrichten werkzaamheden of leveringen, of een evenredig deel daarvan.
- 10.2. Adviezen worden door aXiehuis naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen, geleverde producten en diensten.



- 10.3. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is aXiehuis nimmer aansprakelijk.
- 10.4. Gebreken aan een deel van de geleverde zaken geven niet het recht tot afkeuring van de gehele prestatie.
- 10.5. Indien een opdracht tot levering of tot uitvoering van werk voor rekening van twee of meer natuurlijke of rechtspersonen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit de overeenkomst adhoc voortvloeiende verplichting.

#### **11. Geschillen**

- 11.1. Een geschil is aanwezig, zodra een partij verklaart dat dit het geval is.
- 11.2. Op alle overeenkomsten tussen aXiehuis en opdrachtgever zal Nederlands Recht van toepassing zijn.
- 11.3. Eventuele geschillen voortkomend uit de overeenkomst tussen aXiehuis en opdrachtgever zullen, tenzij de Wet uitdrukkelijk anders voorschrijft, bij uitsluiting worden voorgelegd.

#### **12. Voorwaarden voor het tot stand komen begeleiding**

- 12.1. De begeleiding wordt contractueel vastgelegd en ontvangen ouders nadat de intake heeft plaatsgevonden. In dit contract staat de begeleidingswijze beschreven. Onderdeel van het contract zijn de huisregels en algemene voorwaarden van aXiehuis B.V. Ouders die akkoord gaan met de begeleiding en de afspraken door ondertekening van het contract stemmen daarmee in.
- 12.2. Omgangsbegeleiding of overdracht kan pas plaatsvinden zodra het contract door beide ouders is getekend en de beschikking door de gemeente is afgegeven dan wel de betaling door ouders vooraf is voldaan.
- 12.3. Het aXiehuis houdt zich het recht voor om niet tot begeleiding over te gaan. Dit zal aan ouders en eventueel Rechtbank of Raad voor Kinderbescherming schriftelijk worden gemotiveerd.
- 12.4. Het aXiehuis kan ouder of ouders voorafgaande aan begeleiding om een psychologische diagnose vragen mocht hier bij 1 van de ouders dan wel kinderen sprake van zijn.

#### **13. Contract.**

- 13.1. Tijdens de intake worden o.a. afspraken gemaakt over de in te zetten diensten alsmede de duur, frequentie, data en locatie. Deze afspraken worden vastgelegd in een contract, waarin ook de verdere declaratiewijze wordt vastgelegd.
- 13.2. Het contract dient binnen een week ondertekend aan het aXiehuis te worden geretourneerd.

#### **14. Kosten en betaling**

- 14.1. De kosten voor de diensten van het aXiehuis worden over het algemeen vergoed door de gemeente.
- 14.2. Indien ouders de kosten zelf dienen te dragen, zijn de sub artikelen 14.3 tot en met 14.6 alsmede de artikelen 15 & 23 van toepassing.
- 14.3. De kosten voor de diensten van het aXiehuis kunnen in overleg door één of beide ouders worden vergoed.
- 14.4. De intakekosten dienen vooraf te zijn overgemaakt onder vermelding van het factuurnummer.
- 14.5. De intakekosten worden niet geretourneerd, ook als niet tot plaatsing wordt gekomen of als de intake niet volledig is gerealiseerd.
- 14.6. Indien een afspraak voor begeleidingsgesprek of -bezoek niet 24 uur voor de afgesproken datum en tijd wordt afgezegd, wordt aan de afzeggende ouder de kosten van deze afspraak in rekening gebracht, tenzij schriftelijk aantoonbaar sprake is van overmacht.

#### **15. Niet of niet tijdig voldoen van de kosten**

- 15.1. Bij het niet betalen van de intakekosten wordt niet overgegaan tot het houden van een intake.
- 15.2. Bij het niet of niet tijdig betalen van de begeleidingskosten kan de dienstverlening door het aXiehuis direct worden opgeschort en mogelijk om deze reden worden beëindigd. Dit ontslaat de ouders niet van het betalen van de reeds verrichte werkzaamheden.

#### **16. Verslaglegging**

- 16.1. Verslaglegging waaronder een eindverslag moet gemaakt worden wanneer de rechtbank hier expliciet om heeft gevraagd. Tevens wordt er een verslaglegging opgesteld indien beide ouders hierom verzoeken en hun goedkeuring voor hebben gegeven. Daarnaast kan aXiehuis op basis van hun professionele overweging zonder akkoord van ouders besluiten verslaglegging op te maken, bijvoorbeeld omdat er nog een rechtszaak loopt.
- 16.2. Indien er sprake is van een gezinsvoogd en er vooraf is bepaald dat hij/zij een rapportage dient te ontvangen, zal het aXiehuis daarvoor zorgdragen.
- 16.3. Ouders bewaken zelf eventuele rapportagemomenten aan de rechtbank en geven deze indien nodig tijdig door aan het aXiehuis.



- 16.4. Indien er verslaglegging worden opgesteld, ontvangen beide ouders een kopie van deze verslaglegging en kunnen daar schriftelijk op reageren. Deze reactie kan in verband met transparantie worden gedeeld met de andere ouder en indien nodig worden toegevoegd aan de verslaglegging naar de rechtbank en/of gezinsvoogd.
- 16.5. In alle overige gevallen zal in principe niet aan derden worden gerapporteerd, tenzij ouders schriftelijk anders overeen zijn gekomen of de veiligheid en gezondheid van bezoekers, kinderen en/of medewerkers van het aXiehuis in het geding zijn (geweest).
- 16.6. In geval van (vermoedens van) psychische of fysieke mishandeling of indien er ernstige zorgen zijn over de ontwikkeling van het desbetreffende kind, zal het aXiehuis een zorgmelding doen bij Veilig Thuis en indien nodig andere instanties. Hierover worden ouders geïnformeerd.
- 16.7. Als er tijdens het bezoek iets voorvalt wat in het belang van het kind aan de gezaghebbende ouder gerapporteerd dient te worden, zal het aXiehuis hiervoor zorgdragen.

## **17. Privacy**

- 17.1. Persoonlijke gegevens van ouders zijn afgeschermd en niet toegankelijk voor onbevoegde derden. Ze worden uitsluitend gebruikt voor het voeren van de eigen administratie van het aXiehuis en de realisatie van de overeengekomen activiteiten.
- 17.2. Indien ouders hun adresgegevens niet geadmistreerd willen hebben, kunnen ze met een postadres volstaan.
- 17.3. Indien ouders hun e-mailadres of telefoonnummer voor de andere ouder als geheim behandeld willen zien, worden ze verzocht dit tijdens de intake of eventueel daarna schriftelijk aan te geven.
- 17.4. Het aXiehuis voert geen afzonderlijk dossier van ouders of kinderen. Een inzage verzoek dient schriftelijk te zijn ingediend.
- 17.5. Inzagerecht betreft om redenen van privacy de gegevens van de desbetreffende ouder. Ouders hebben geen recht op inzage in de gegevens over of van de andere ouder.
- 17.6. Het aXiehuis heeft het recht in voorkomende gevallen te weigeren inzage te verstrekken indien zij dit in het belang van het kind/de kinderen acht.

## **18. Beschikking Rechtbank**

- 18.1. Indien de verwijzing naar het aXiehuis via de rechtbank is gebeurd, wordt een kopie van deze beschikking door ouders overhandigd aan het aXiehuis

## **19. Medicijnen**

- 19.1. Indien het kind gedurende zijn verblijf in het aXiehuis medicatie dient in te nemen zal voorafgaand aan het contact de verzorgende ouder de noodzakelijke spullen aan de begeleider van het aXiehuis afgeven met daarbij schriftelijk de noodzakelijke instructie, of de verzorgende ouder informeert de niet-verzorgende ouder tijdens de (begeleide) overdracht hoe deze medicijnen toe te dienen.
- 19.2. Medewerkers van het aXiehuis zullen geen medicatie toedienen (behoudens als tijdens de intake anders is bepaald) maar ter beschikking stellen aan de niet-verzorgende ouder, die indien noodzakelijk de verantwoording heeft op correcte toediening van medicijnen.

## **20. Tussentijdse beëindiging**

- 20.1. Mogelijke redenen voor tussentijdse beëindiging kunnen zijn:
- onder invloed zijn van alcohol of drugs;
  - agressief verbaal- en/of non-verbaal gedrag;
  - dreiging in de brede zin des woords voor zowel bezoekers als medewerkers;
  - het niet (tijdig) nakomen van de afspraken zoals vastgelegd in het contract en/of deze algemene voorwaarden, waaronder de betalingsverplichtingen;
  - indien na overleg, beide ouders of een van de ouders aanhoudend niet op adviezen van aXiehuis in gaan;
  - een zorgmelding bij Veilig Thuis door het aXiehuis.

## **21. Beëindiging**

- 21.1. Definitieve beëindiging van deelname aan het aXiehuis kan op verschillende manieren:
- door niet tijdig betalen van de factuur;
  - door 2<sup>e</sup> keer de voorwaarden te schenden met betrekking tot zerotolerance policy (geen drugs, alcohol);
  - door het sluiten van een omgangsregeling tussen beide ouders onderling;
  - door het tussentijds beëindigen van de aanmelding door één van de ouders.



21.2. De reden van beëindiging, zoals door de desbetreffende ouder vermeld, zal door het aXiehuis schriftelijk worden weergegeven en aan de andere ouder worden doorgegeven.

21.3. Indien van toepassing zal de reden van beëindiging ook aan de Rechtbank, gezinsvoogd en/of gemeente.

## **22. Annulering**

23.1. Alleen bij annulering van de plaatsing worden de (vooraf betaalde) kosten voor de niet gerealiseerde afspraken na de opzegging geretourneerd. Dergelijke opzegging dient uiterlijk twee weken voor het volgende geplande begeleide bezoek schriftelijk te zijn ontvangen. Deze regeling geldt ook bij annulering door het aXiehuis.

## **23. Klachtenregeling**

24.1. Het aXiehuis heeft een klachtenprocedure. Deze wordt naar ouders verzonden per mail en staat openbaar op de website.

24.2. Het aXiehuis voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

## **24. Overige bepalingen**

25.1. De aanwezige ouder is verantwoordelijk voor het gedrag van zijn of haar kind tijdens het bezoek.

25.2. De betrokkenen verplichten zich de aanwijzingen van de begeleiders van het aXiehuis op te volgen.

25.3. Het aXiehuis gaat er van uit dat voor het betrokken kind of kinderen door de verzorger een W.A. verzekering is afgesloten.

25.4. Op de locatie van het aXiehuis wordt standaard in het Nederlands gecommuniceerd. In overleg kan worden afgesproken om in een andere taal te communiceren.

25.5. Voorafgaand aan het contact geeft de verzorgende ouder aan de begeleider van het aXiehuis de noodzakelijke spullen voor het kind af, zoals een belangrijke knuffel, luiers, schone kleding en zo nodig voeding.

25.6. Tijdens de omgang mogen snoep of cadeaus aan het kind worden overhandigd tenzij dit tijdens de intake anders is bepaald.

25.7. Tijdens de omgang mag de ouder foto's en films maken van zijn kind tenzij dit tijdens de intake anders is bepaald.

25.8. Kinderen die niet alleen naar het toilet kunnen of moeten worden verschoond, worden bij een begeleide omgangsregeling altijd ook begeleid door een begeleider van het aXiehuis.

## **25. Slotbepaling**

26.1. In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij aXiehuis.