

Specifieke algemene voorwaarden aXiehuis

1 Definities

- 1.1 Het aXiehuis is gevestigd te Heerlen.
- 1.2 Het aXiehuis is onderdeel van aXnaga B.V.
- 1.3 Opdrachtgever = iedere (rechts)persoon die met het aXiehuis een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten.

2. Voorwaarden voor het tot stand komen begeleiding

- 2.1 De begeleiding wordt contractueel vastgelegd en ontvangen de ouders nadat de intake heeft plaatsgevonden. In dit contract staat de begeleidingswijze beschreven. Onderdeel van het contract zijn de huisregels en algemene voorwaarden van aXnaga B.V. (m.u.v. artikel 6). Ouders die akkoord gaan met de begeleiding en de afspraken door ondertekening van het contract stemmen daarmee in.
- 2.2 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.
- 2.3 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.
- 2.4 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.

3. Contract en betaling

- 3.1 Tijdens de intake worden afspraken gemaakt over de plaatsing, waaronder de verdere duur, frequentie, data, begeleidingsmogelijkheden en – locatie. Hiervoor wordt een contract opgesteld, waarmee ook de verdere declaratiewijze wordt vastgelegd.
- 3.2 Het contract dient binnen een week ondertekend aan het aXiehuis te worden geretourneerd.

4 Kosten en betaling

- 4.1 De kosten voor begeleiding kunnen in overleg door een of beide ouders worden vergoed.
- 4.2 De intakekosten dienen vooraf te zijn overgemaakt onder vermelding van het factuurnummer.
- 4.3 De intakekosten worden niet geretourneerd, ook als niet tot plaatsing wordt gekomen of als de intake niet volledig is gerealiseerd.
- 4.4 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 of als traject wordt gefinancierd door de gemeente.

5 Niet of niet tijdig voldoen van de kosten

- 5.1 Bij het niet betalen van de intakekosten wordt niet overgegaan tot het houden van een intake.
- 5.2 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.

6 Rapportage

- 6.1 Rapportages kunnen gemaakt worden wanneer de Rechtbank of Raad hier expliciet om heeft gevraagd. Tevens wordt er een rapportage opgesteld indien beide ouders hierom verzoeken en hun goedkeuring voor hebben gegeven. Daarnaast kan aXnaga op basis van hun professionele overweging besluiten een rapportage op te maken, bijvoorbeeld omdat er nog een rechtszaak loopt.
- 6.2 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.
- 6.3 Ouders bewaken zelf eventuele rapportagemomenten aan de rechtbank en geven deze tijdig door aan het aXiehuis.
- 6.4 Indien er rapportages worden opgesteld, ontvangen beide ouders een kopie van de rapportage en kunnen daar schriftelijk op reageren. Deze reactie zal aan de andere ouder en Raad en/of Rechtbank worden doorgestuurd.
- 6.4 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).
- 6.5 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. Hierover worden ouders geïnformeerd.
- 6.6 Als er tijdens het bezoek iets voorvalt wat in het belang van het kind aan de verzorgende ouder gerapporteerd dient te worden, zal het aXiehuis hiervoor zorgdragen.

7 Privacy

- 7.1 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.
- 7.2 Indien ouders hun adresgegevens niet geadministreerd willen hebben, kunnen ze met een postadres volstaan.
- 7.3 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.
- 7.4 Het aXiehuis voert geen afzonderlijk dossier van ouders of kinderen. Een inzage verzoek dient schriftelijk te zijn ingediend.
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 8 Beschikking**
- 8.1 Indien de verwijzing naar het aXiehuis via de rechtbank is gebeurd, wordt een kopie van deze beschikking overhandigd aan het aXiehuis.
- 9 Medicijnen**
- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 10 Toegang aXiehuis en onderling contact**
- 10.1 Toegang tot de locatie van het aXiehuis hebben uitsluitend de verzorgende ouder, de niet-verzorgende ouder en het betrokken kind/de kinderen.
- 10.2 Anderen dan genoemden mogen de locatie van het aXiehuis niet betreden, tenzij dit nadrukkelijk van te voren met de procesbegeleider is afgesproken.
- 10.3 Contact tussen de verzorgende en niet-verzorgende ouder is tijdens het verblijf op de locatie van het aXiehuis niet toegestaan, tenzij dit nadrukkelijk van te voren met de procesbegeleider is afgesproken.
- 11 Tussentijdse beëindiging**
- 11.1 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 de leveringsvoorwaarden 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.
- 12 Beëindiging**
- 12.1 Definitieve beëindiging van deelname aan het aXiehuis kan op verschillende manieren:
- door niet tijdig betalen van de factuur;
 - door 2^e keer de voorwaarden te schenden met betrekking tot zero-tolerance policy (geen drugs, alcohol);
 - door het sluiten van een omgangs-regeling tussen beide ouders onderling;
 - door het tussentijds beëindigen van de aanmelding door één van de ouders.
- 12.2 De reden van beëindiging, zoals door de desbetreffende ouder vermeld, zal door het aXiehuis schriftelijk worden weergegeven en aan de andere ouder worden doorgegeven.
- 12.3 Indien van toepassing zal de reden van beëindiging ook aan de Rechtbank of Raad voor Kinderbescherming worden doorgegeven.
- 13 Annulering**
- 13.1 Alleen bij annulering van de plaatsing worden de kosten voor de niet gerealiseerde afspraken na de opzegging geretourneerd. Dergelijke opzegging dient uiterlijk twee weken voor het volgende geplande begeleidende bezoek schriftelijk te zijn ontvangen. Deze regeling geldt ook bij annulering door het aXiehuis
- 14 Klachtenregeling & Tuchtrect**
- 14.1 Het aXiehuis heeft een klachtenprocedure. Ouders dienen voor het indienen van een klacht het protocol hiervoor op te vragen.
- 14.2 Het aXiehuis is onderhevig aan het klachten tuchtrect van de Stichting Tuchtrect Complementaire Zorg (TCZ).
- 15 Overige bepalingen**
- 15.1 De aanwezige ouder is verantwoordelijk voor het gedrag van zijn of haar kind tijdens het bezoek.
- 15.2 De betrokkenen verplichten zich de aanwijzingen van de begeleiders van het aXiehuis op te volgen.
- 15.3 Het aXiehuis gaat er van uit dat voor het betrokken kind of kinderen door de



- verzorger een W.A. verzekering is afgesloten.
- 15.4 Bij ziekte van het kind dient de verzorgende ouder een doktersverklaring te overhandigen aan de procesbegeleider.
- 15.5 Op de locatie van het aXiehuis wordt standaard in het Nederlands gecommuniceerd. In overleg kan worden afgesproken om in het Limburgs dialect, Duits of Engels te communiceren.
- 15.6 Het is niet toegestaan op de locatie van het aXiehuis foto's, geluidsopnames en/of video-opnamen te maken tenzij tijdens de intake anders overeengekomen.
- 15.7 Tijdens het bezoek is het niet toegestaan aan de niet-verzorgende ouder om vragen te stellen aan het kind over de verzorgende ouder.
- 15.8 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.
- 15.9 Tijdens het bezoek mogen geen snoep of cadeaus aan het kind worden overhandigd tenzij dit tijdens de intake anders is bepaald.
- 15.10 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.
- 15.11 TV kijken of video's draaien is niet toegestaan tenzij dit tijdens de intake anders is bepaald. Ouders kunnen gebruik maken van het aangeboden spelmateriaal.
- 15.12 Door het aXiehuis wordt zorg gedragen voor de aanwezigheid van thee, koffie & limonade.