

## Algemene Voorwaarden

Zorgpunt Rikkerink, KvK nummer 94017689

Toppunt Rikkerink, KvK nummer 94023948

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** De natuurlijke of rechtspersoon, hierna genoemd Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink, namens wie diensten op het gebied van begeleiding, training of bijhorende werkzaamheden worden aangeboden onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

**Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon die aan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, training of bij horende werkzaamheden.

**Cliënt:** De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van gedrag, een training of bijhorende werkzaamheden.

**Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woord.

**Overeenkomst:** Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink tot het verlenen van Diensten door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink ten behoeve van Opdrachtgever.

### Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink in het kader van zijn beroep Diensten worden aangeboden of geleverd.

2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink derden worden betrokken.

3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk of per e-mail tussen Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink zijn overeengekomen.

4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink deze uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail heeft aanvaard.

5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

### Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig tot 6 weken na verzending per post of per e-mail, tenzij anders aangegeven. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is bevestigd.

2. De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink hebben ook een Overeenkomst gesloten indien Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink een tussen Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink gemaakte afspraak schriftelijk of per e-mail bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of - als die termijn korter is - vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk of per e-mail betwist.

### Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Iedere Overeenkomst leidt voor Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink tot een inspanningsverplichting waarbij Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap.

2. In alle gevallen waarin Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om - in overleg met Opdrachtgever - bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.

3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink zijn verstrekt, heeft Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Versie: 2.0

Datum: januari 2026

Status: Definitief

Revisie: januari 2028

Algemene Voorwaarden ZPR en TPR

4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink de overeenkomst dient uit te voeren, Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

5. Wanneer Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

6. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink:

- werkt volgens de professionele standaarden zoals omschreven in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen (WKKGZ).
- werkt volgens de beroep specifieke normen.
- maakt melding van incidenten bij de juiste instanties en aan de cliënt.
- maakt melding volgens het "Handelingsprotocol Veilig Thuis".
- het zorgdossier voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

#### Artikel 5: Geheimhouding

1. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.

2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink en Cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink houdt, om Uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, een registratie bij van Uw gegevens. Op deze registratie is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van toepassing. In het privacyreglement staat hoe Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink met Uw gegevens omgaat.

#### Artikel 6: Intellectuele eigendom

Versie: 2.0

Datum: januari 2026

Status: Definitief

Revisie: januari 2028

Algemene Voorwaarden ZPR en TPR

1.Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de Overeenkomst- aan Opdrachtgever en/of Cliënt verstrekte of - in het kader van deze Overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.

2.Opdrachtgever en/of Cliënt mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijk of per e-mail gegeven toestemming van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink geen gebruik maken van deze producten, waarop Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.

3.Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers C.q. Cliënt.

#### Artikel 7: Honorarium en kosten

1.Het honorarium van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde Dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink gewerkte tijdseenheid.

2.Alle honoraria zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.

3.Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

4.Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink behoudt zich het recht voor in overleg met Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

#### Artikel 8: Betaling

1.Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

2.Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt

Rikkerink over het opeisbare bedrag een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente te rekenen vanaf de eerste dag nadat men in verzuim is tot dag dat het factuurbedrag door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is ontvangen.

Daarnaast brengt Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink de volgende kosten in rekening:

- behandelingskosten 1<sup>e</sup> aanmaning € 0
- behandelingskosten 2<sup>e</sup> aanmaning € 20
- behandelingskosten 3<sup>e</sup> aanmaning € 30.

3. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.

4. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### Artikel 9: Incassokosten

1. Indien Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

#### Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is tegenover Opdrachtgever en/of Cliënt slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Daarvan is sprake indien Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de Overeenkomst.

2. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. Cliënt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gedeelde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

3. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever c.q. Cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

Versie: 2.0

Datum: januari 2026

Status: Definitief

Revisie: januari 2028

Algemene Voorwaarden ZPR en TPR

4. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever c.q. Cliënt geleden schade, van welke aard ook, indien Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

5. De Opdrachtgever vrijwaart Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink.

6. Indien Opdrachtgever en/of Cliënt een eventuele vordering jegens Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

#### Artikel 11: Annuleringsvoorwaarden

1. Annulering door Opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven te geschieden.

2. Bij annulering door Opdrachtgever van Coaching, workshops, trainingen, andere begeleidings- trajecten en aanverwante werkzaamheden binnen 2 werkdagen voor de aanvang van de betreffende activiteiten, dient Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen en bij annulering langer dan 2 werkdagen voor aanvang van deze activiteiten zijn geen kosten verschuldigd.

3. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink.

#### Artikel 12: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke of per e-mail gestuurde kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke of per e-mail gestuurde aanmaning.

2. Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke of per e-mail gestuurde kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijk of per e-mail gestuurde aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.

3. Zowel Opdrachtgever als Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven

beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

4. Zowel Opdrachtgever als Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink kunnen op basis van gegronde redenen de overeenkomst op ieder moment beëindigen. Deze gegronde redenen dienen schriftelijk aangegeven te worden.

#### Artikel 13: Geschillenbeslechting

1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink en Opdrachtgever c.q. Cliënt een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen.
3. Mocht er geen overeenstemming bereikt worden, dan treedt de separaat bijgevoegde klachtenregeling in werking.

## Privacyreglement Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink

### Algemeen

De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG.

Cliënten van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink die via WMO en / of Jeugdwet begeleid worden, geven expliciet en vrijwillig toestemming voor het verwerken van privacygevoelige informatie middels de beschikking die door de gemeente wordt afgegeven en door de cliënt / wettelijk vertegenwoordiger bij de gemeente is aangevraagd.

Cliënten die zelf zorg inkopen, geven expliciet en vrijwillig toestemming voor het verwerken van privacygevoelige informatie door het ondertekenen van een door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink opgesteld contract.

### Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink

Bij Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om u goed te kunnen begeleiden en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling.

### De plichten van de praktijk

Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de praktijk plaatsvindt. Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet de praktijk als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld:
  - voor begeleiding van cliënten;
  - voor doelmatig beheer en beleid;
- Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- U wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit kan gebeuren door uw zorgverlener, maar ook via een folder of via de website.
- Alle medewerkers binnen de praktijk hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening.
- De bewaartermijn is in principe 15 jaar (vanaf de laatste behandeling).

### Uw rechten als betrokkene:

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van

aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.

- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring aan uw dossier.
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit mondeling of middels een aanvraagformulier kenbaar maken. Uw belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

### **Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden**

Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink heeft de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts).

### **Overdracht van uw dossier**

Als u een nieuwe begeleider kiest, is het belangrijk dat uw nieuwe begeleider op de hoogte is van uw geschiedenis. Uw geschiedenis staat in uw dossier. Het is gebruikelijk dat uw oude begeleider het dossier overdraagt aan uw nieuwe begeleider. De oude begeleider doet dit zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen een maand, nadat u uw oude begeleider heeft gevraagd het dossier over te dragen aan uw nieuwe begeleider.

Uw dossier wordt dan door uw begeleider persoonlijk of per aangetekende post overgedragen. U kunt het originele dossier niet meekrijgen. Wel heeft u altijd recht op inzage in uw dossier en op een kopie van uw dossier. Het dossier kan (indien mogelijk) ook via e-mail aan de nieuwe begeleider worden overgedragen. Beide begeleiders moeten er dan wel voor zorgen dat hun computer en internetverbindingen voldoende beveiligd zijn.

# Klachtenregeling behorend bij de Algemene Voorwaarden van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink

## 1. Algemeen

Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/ cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink.

## 2. Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink of een door Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

## 3 Indiening van de klacht

3.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend binnen acht dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen acht dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.

3.2 De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.

3.3 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink.

## 4 Klachtbehandeling in eerste aanleg

4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink.

4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink de klacht zal onderzoeken.

4.3 De Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

## 5 Onderzoek van de klacht

5.1 Na kennisneming van de klacht stelt de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.

5.2 Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.

5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan:

- a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
- b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
- c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

## 6 Oordeel

6.1 Als de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.

6.2 Als de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van de Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we bij zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent?

Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg.

U kunt ook een e-mail sturen aan [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

## 7 Onafhankelijke vertrouwenspersoon (AKJ)

Jeugdigen, ouders en pleegouders die jeugdhulp ontvangen via Zorgpunt Rikkerink en/of Toppunt Rikkerink hebben recht op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze ondersteuning wordt landelijk verzorgd door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

De vertrouwenspersoon van het AKJ kan helpen bij:

- vragen of zorgen over de geboden hulp
- het bespreekbaar maken van onvrede
- ondersteuning bij het indienen van een klacht

- voorbereiding op gesprekken met de aanbieder of gemeente
- Het AKJ is volledig onafhankelijk en werkt niet voor Zorgpunt Rikkerink, Toppunt Rikkerink of de gemeente.  
Meer informatie is te vinden op [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

## 8 Inwerkingtreding

Groenlo, 1-1-2026

Versie: 2.0  
Datum: januari 2026  
Status: Definitief  
Revisie: januari 2028

Algemene Voorwaarden ZPR en TPR

