

Algemene Voorwaarden Jouw Omgeving voor jouw hulp.nl



Versie: 17 februari 2016

Algemeen

Jouw Omgeving faciliteert een online behandelplatform (hierna: Behandelplatform) die aan u als dienst, voor de geestelijke gezondheidszorg voor kinderen (uw cliënten) en hun ouders, wordt aangeboden via www.jouw hulp.nl. Het platform jouw hulp.nl is een speciaal ingerichte installatie van Jouw Omgeving, en is een Behandelplatform specifiek geschikt voor vrijgevestigden en kleine praktijken. Via het Behandelplatform worden verschillende behandelprogramma's aangeboden in de vorm van modulaire applicaties. De gekozen applicaties kunnen vervolgens worden uitgebreid met protocollen, welke zien op de behandeling van specifieke stoornissen. Het Behandelplatform kunt u zowel aan uw cliënt als aan de ouder(s) van uw cliënt toegankelijk maken. Het Behandelplatform dient u altijd te gebruiken als aanvulling op de reeds bestaande behandelrelatie.

Aan het gebruik van Behandelplatform zijn onderstaande voorwaarden verbonden. Door Behandelplatform te gebruiken en/of af te nemen, gaat u hiermee akkoord.

Artikel 1. Eigendoms- en gebruiksrechten

1. Het Behandelplatform is het intellectueel eigendom (auteursrecht) van Jouw Omgeving.
2. Jouw Omgeving verleent u hierbij, voor de duur van de overeenkomst, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten aanzien van het Behandelplatform.
3. Gegevens die u, uw cliënt of diens ouders, opslaat of verwerkt via de het Behandelplatform is en blijft uw eigendom. Jouw Omgeving heeft een beperkt gebruiksrecht om deze gegevens in te zetten om de overeenkomst uit te voeren en het gebruik van het Behandelplatform mogelijk te maken, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan. U kunt dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te verwijderen en/of de overeenkomst te beëindigen.
4. U krijgt geen toegang tot de broncode van het Behandelplatform en de door u gebruikte applicaties.
5. Jouw Omgeving zal geen kennis nemen van gegevens die u, uw cliënt of diens ouders opslaan en/of verspreiden via Behandelplatform, tenzij Jouw Omgeving daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Jouw Omgeving zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.



6. Voor statistische doeleinden en in het kader van het verbeteren van het Behandelplatform, de applicaties en de protocollen, is Jouw Omgeving gerechtigd om het gebruik van het Behandelplatform te monitoren en de gegevens, zoals bedoeld in het vorige lid, te gebruiken, mits deze gegevens zijn geanonimiseerd.

Artikel 2. Gebruiksregels Jouw Omgeving

1. Het is verboden Behandelplatform te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving. Hieronder valt onder meer het opslaan of verspreiden via de dienst van informatie die smadelijk, lasterlijk of racistisch is.
2. In het bijzonder is het verboden Behandelplatform op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor andere gebruikers ontstaat. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's voor het up- of downloaden van grote hoeveelheden data, of het excessief vaak doen van aanroepen van de dienst.
3. Indien Jouw Omgeving constateert dat u bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij u waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Jouw Omgeving zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Jouw Omgeving zonder waarschuwing ingrijpen.
4. Indien naar het oordeel van Jouw Omgeving hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van het Behandelplatform of derden en/of van de dienstverlening via internet is Jouw Omgeving gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
5. U dient de toegang tot uw account middels de gebruikersnaam en wachtwoord af te schermen voor onbevoegden. In het bijzonder dient u het wachtwoord strikt geheim te houden. Jouw Omgeving mag er vanuit gaan dat alles dat gebeurt vanaf uw account na aanmelding met uw gebruikersnaam en wachtwoord, onder uw leiding en toezicht gebeurt. U bent dus aansprakelijk voor al deze handelingen, tenzij u bij Jouw Omgeving heeft gemeld dat een ander uw wachtwoord kent.
6. Het gebruik van het Behandelplatform is onderdeel van uw uitgebreidere behandeling ten aanzien van cliënt.
7. Bij het gebruik van het Behandelplatform dient u zich te houden en gevolg te geven aan alle regelgeving die op u van toepassing is, waaronder maar niet beperkt tot de bepalingen in afdeling 5, titel 7 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst). Een voorbeeld hiervan is de informatieplicht van artikel 7:448 BW waardoor u verantwoordelijk bent voor het uitleggen van het Behandelplatform.



8. Voor het gebruik van het Behandelplatform is toestemming van de cliënt vereist. Indien cliënt de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, is er voor het gebruik van het Behandelplatform toestemming nodig van de ouder(s).

9. Indien cliënt 12 jaar of ouder is maar nog geen 16 jaar, en de ouders weigeren de in het vorige lid beschreven toestemming, dan is het aan u om de afweging te maken of er sprake is van een ernstig nadeel voor de cliënt als u gevolg geeft aan de onthouding van de toestemming.

10. Het Behandelplatform biedt de mogelijkheid voor ouders om mee te kijken met de behandeling van de cliënt. Indien de cliënt voor of tijdens de behandeling de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, bent u verantwoordelijk voor het verkrijgen van toestemming van de cliënt voordat de ouders mee kunnen kijken met de behandeling.

11. Jouw Omgeving kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gedragsregels op u verhalen. U vrijwaart Jouw Omgeving van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.

Artikel 3. Privacy, beveiliging en geheimhouding

1. Met Behandelplatform verwerkt u persoonsgegevens. Jouw Omgeving treedt hierbij op als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens; u bent de verantwoordelijke. U vrijwaart Jouw Omgeving van alle aanspraken van betrokkenen onder deze wet.

2. Jouw Omgeving draagt zorg voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich binnen de infrastructuur van Jouw Omgeving bevinden.

3. Jouw Omgeving maakt gebruik van SSL-certificaten ten behoeve van de veilige overdracht van gegevens en communicatie.

4. Alle inlichtingen over de behandeling van de cliënt en andere informatie die door het gebruik van de het Behandelplatform ontstaan, zijn strikt vertrouwelijk en mogen niet worden verstrekt aan derden, tenzij er sprake is van een van een uitzondering. U kunt hierbij hulp vragen aan de juridisch medewerker van de servicedesk.

5. Indien u gebruik wilt maken van de gegevens van de cliënt om onderzoek te doen dan dient u dit eerst te overleggen met de servicedesk. Indien er wordt afgesproken dat een onderzoek zal gaan plaatsvinden, dan dient u expliciet toestemming te vragen aan elke cliënt om zijn/haar gegevens te gebruiken. Hierbij geldt hetgeen over toestemming gesteld in lid 8 en 9 van artikel 2.

6. Er kan met Jouw Omgeving worden afgesproken dat de expliciete toestemming, zoals bedoeld in het vorige lid, kan verlopen via het account van de cliënt. Indien er (ook) toestemming nodig is van de ouder(s) dan kan dat via het account van de ouder lopen of indien de ouder geen account



heeft, dan dient u daar zelf toestemming voor te vragen en dit vastleggen. Bij dat verzoek om toestemming wordt, door u, in ieder geval de volgende informatie verstrekt aan de cliënt en/of indien van toepassing, aan de ouder:

- a. het doel van het onderzoek;
- b. welke gegevens van cliënt gebruikt worden bij het onderzoek;
- c. waarom de gegevens van cliënt noodzakelijk zijn voor het doen van het onderzoek (u mag dus niet meer gegevens gebruiken dan noodzakelijk);
- d. welke gevolgen het onderzoek voor cliënt kan hebben;
- e. wie het onderzoek doet en over de gegevens van cliënt kan beschikken;
- f. dat er een onderzoeksprotocol wordt gehanteerd en hoe dat kan worden ingezien (dit moet in voor cliënt begrijpelijke taal worden opgesteld);
- g. dat het onderzoek is goedgekeurd door een medisch-ethische toetsingscommissie.

7. Het Behandelplatform biedt de mogelijkheid om te communiceren met cliënt via een intern berichten- en beeldbelsysteem. Deze communicatie dient zeer vertrouwelijk behandeld te worden. U heeft de mogelijkheid de communicatie open te stellen voor personen die meekijken zoals andere behandelaren die rechtstreeks bij de behandeling van de cliënt zijn betrokken of de ouders. U dient hierbij goed op te letten welk gedeelte van de communicatie tussen u en cliënt wordt opengesteld voor de meekijkende persoon en of u hier de benodigde expliciete toestemming voor heeft.

Artikel 4. Continuïteit

1. Jouw Omgeving zal u onverwijld op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Jouw Omgeving of de continuïteit van het Behandelplatform in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk ter goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van het Behandelplatform en de mogelijke oplossingen bespreken om de bedrijfscontinuïteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Jouw Omgeving heeft juridische en praktische maatregelen genomen teneinde haar continuïteit te borgen.

Artikel 5. Beschikbaarheid en onderhoud

1. Jouw Omgeving spant zich in om de dienst beschikbaar te laten zijn, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.
2. Jouw Omgeving onderhoudt Behandelplatform actief. Indien onderhoud naar verwachting leidt tot een beperking van de beschikbaarheid, zal Jouw



Omgeving dit in de nachtelijke uren (tussen 22:00 en 06:00 uur lokale tijd) uitvoeren. Onderhoud wordt zo mogelijk vooraf aangekondigd. Onderhoud in verband met calamiteiten kan op ieder moment plaatsvinden en wordt niet vooraf aangekondigd.

3. Jouw Omgeving mag van tijd tot tijd de functionaliteit van Behandelplatform aanpassen. Daarbij zijn uw feedback en suggesties welkom, maar uiteindelijk beslist Jouw Omgeving zelf welke aanpassingen zij al of niet doorvoert. Jouw Omgeving zal minstens dertig dagen van tevoren melden welke aanpassingen zij van plan is door te voeren. Dit kan ook betekenen dat bepaalde functionaliteit verdwijnt.

4. Iedere dag wordt een back-up gemaakt van uw data. Het tijdstip van het maken van de back-up wordt door Jouw Omgeving bepaald. Het maken van de back-up is een service van Jouw Omgeving en geeft geen garantie.

Artikel 6. Vergoeding

1. Aan het gebruik van Behandelplatform is een vergoeding per maand verbonden. Deze vergoeding dient steeds vooraf te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. De vergoeding wordt op de website van Jouw Omgeving dan wel in de offerte vermeld.

2. Betaling van de vergoeding, zoals bedoeld in het vorige lid, wordt verricht via automatische incasso. Jouw Omgeving kan andere mogelijkheden van betaling aanbieden, voor deze andere manieren van betaling zal Jouw Omgeving een extra vergoeding in rekening brengen.

3. Jouw Omgeving is gerechtigd om elektronisch te factureren.

4. De vergoedingen zoals bedoeld in dit artikel kunnen eenmaal per jaar op 1 januari worden geïndexeerd op basis van de CBS (Centraal bureau voor de Statistiek) index voor commerciële dienstverlening (dpi index) code 7222 met een minimum van 3% en een maximum van 5%.

5. Jouw Omgeving is steeds gerechtigd te verlangen dat u voldoende zekerheid teneinde uw betalingsverplichtingen na te nakomen.

6. Als u de rekeningen voor het gebruik van het Behandelplatform niet voldoet, heeft Jouw Omgeving het recht het gebruik van het Behandelplatform stop te zetten evenals andere diensten die u bij Jouw Omgeving en/of de aan haar gelieerde ondernemingen afneemt.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid is de aansprakelijkheid van Jouw Omgeving beperkt tot hetgeen de verzekeraar van Jouw Omgeving ter zake uitkeert, waarbij een maximum geldt van het bedrag dat u heeft betaald voor de drie maanden voorafgaand aan het moment van de schadebrengende gebeurtenis met een maximum van EUR. 5.000,- op jaarbasis.



2. Indien de verzekeraar van Jouw Omgeving niet of slechts beperkt uitkeert, is de aansprakelijkheid van Jouw Omgeving beperkt tot het bedrag dat u heeft betaald voor de drie maanden voorafgaand aan het moment van de schadebrengende gebeurtenis met een maximum van EUR. 5.000,- op jaarbasis.
3. Jouw Omgeving is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat u de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk bij Jouw Omgeving meldt.
5. U vrijwaart Jouw Omgeving voor alle aanspraken van derden (waaronder cliënten en hun ouders) en stelt Jouw Omgeving hiervoor volledig schadeloos.
6. In geval van overmacht is Jouw Omgeving nimmer gehouden tot vergoeding van de daardoor bij u ontstane schade. Van overmacht is onder meer sprake bij storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, een (d)dos aanval, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand en overstroming.

Artikel 8. Duur en opzegging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een mogelijkheid om maandelijks tegen het einde van iedere kalendermaand op te zeggen.
2. Wanneer de dienstverleningsovereenkomst ten einde komt, om welke reden dan ook, dan mag u geen gebruik meer maken van het Behandelplatform.
3. Indien u de overeenkomst opzegt, zal er een rapport aangemaakt worden en aan u ter beschikking worden gesteld. Dit rapport dient u toe te voegen aan het dossier of aan de dossiers van de betreffende Cliënt.

Artikel 9. Wijzigingen voorwaarden

1. Jouw Omgeving mag deze voorwaarden op ieder moment aanpassen.
2. Jouw Omgeving zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig dagen voor inwerkingtreding aankondigen via de Jouw Omgeving nieuwsbrief per e-mail, zodat u daar kennis van kunt nemen.
3. Indien u een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kunt u tot de datum van inwerkingtreding de overeenkomst opzeggen. Gebruik van het Behandelplatform na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.



Artikel 10. Overige bepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
2. De versie van communicatie of informatie zoals opgeslagen door Jouw Omgeving wordt geacht juist te zijn, tenzij u tegenbewijs levert dienaangaande.
3. U verklaart akkoord te zijn met ontvangst van communicatie per e-mail via het e-mailadres die u bij Jouw Omgeving heeft opgegeven.
4. Jouw Omgeving is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde die Behandelpatform of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
5. Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele gebruiksvoorwaarden aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.