

ALGEMENE VOORWAARDEN AVORA B.V.

Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Wie zijn wij?

Avora B.V. biedt begeleiding, behandeling, diagnostiek en ontwikkelingsgerichte daghulp aan kinderen met een ondersteunings- of ontwikkelingsbehoefte.

Avora is gevestigd aan Rivium 2^e straat 41, 2909 LG te Capelle aan den IJssel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99651173.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Avora: Avora B.V.

Cliënt: het kind dat zorg, begeleiding of ondersteuning van Avora ontvangt.

Opdrachtgever: de wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt die de Overeenkomst met Avora sluit ten behoeve van de Cliënt en verantwoordelijk is voor de nakoming van de daaruit voortvloeiende verplichtingen.

PGB: het persoonsgebonden budget als bedoeld in de Jeugdwet.

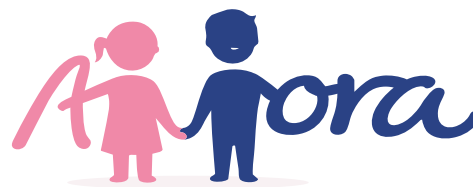
Wettelijk Vertegenwoordiger: de ouder(s) met gezag, voogd of andere wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt.

Zorg: de begeleiding, ondersteuning, daghulp en overige jeugdhulp die Avora verleent.

Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Avora op grond waarvan Avora Zorg verleent aan de Cliënt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Zorg die Avora aan haar Cliënten verleent.
2. Door het aangaan van de Zorgovereenkomst aanvaardt de Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
3. In geval van strijdigheid tussen de Zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden prevaleert de Zorgovereenkomst.
4. Afwijkingen en/of wijzigingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.



Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst

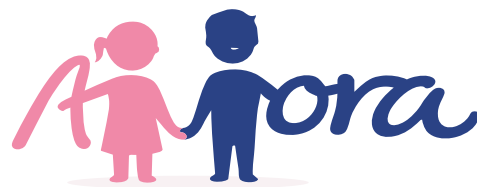
1. De overeenkomst tussen Avora en Opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de Zorgovereenkomst, dan wel doordat de zorgverlening met instemming van partijen feitelijk aanvangt.
2. Avora beoordeelt voorafgaand aan de start van de zorgverlening of de hulpvraag van de Cliënt aansluit bij haar deskundigheid, mogelijkheden en aanbod.
3. De Zorgovereenkomst kan slechts gewijzigd worden met schriftelijke instemming van Avora en de Opdrachtgever.

Artikel 4 – Zorgverlening en ondersteuningsplan

1. Voor iedere Cliënt wordt een ondersteuningsplan opgesteld waarin onder meer de hulpvraag, de doelen van de zorgverlening, de aard van de begeleiding en de wijze van evaluatie worden vastgelegd.
2. Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd door Avora en, indien nodig, in overleg met de Wettelijk Vertegenwoordiger aangepast.
3. Voor zover toegestaan op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving, kan zowel directe als indirecte tijd, waaronder rapportage, voorbereiding, overleg en reistijd, ten laste van het PGB worden gebracht.
4. Avora hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
5. Op grond van de Zorgovereenkomst geeft de Wettelijk Vertegenwoordiger Avora toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening. Indien de wet voorschrijft dat ook toestemming van de Cliënt vereist is, zal Avora deze toestemming eveneens vragen.
6. Avora is gerechtigd de zorgverlening geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door zelfstandigen of andere door haar ingeschakelde deskundigen. Avora draagt er zorg voor dat de door haar ingeschakelde personen beschikken over de voor hun werkzaamheden vereiste deskundigheid en blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van de zorgverlening.
7. Avora spant zich in om de afgesproken zorg zo goed mogelijk te verlenen, maar kan niet garanderen dat een bepaald resultaat of doel wordt bereikt.

Artikel 5 – Medewerking en informatieverstrekking

1. De Opdrachtgever dient Avora te voorzien van alle informatie die redelijkerwijs van belang is of zou kunnen zijn voor een goede uitvoering van de zorgverlening.
2. De Opdrachtgever informeert Avora onverwijld over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de zorgverlening, waaronder wijzigingen in de gezinssituatie, medische omstandigheden, het gezag over de Cliënt, de financiering van de Zorg of andere relevante omstandigheden.
3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Cliënt de overeengekomen zorgmomenten (tijdig) kan bijwonen.



Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

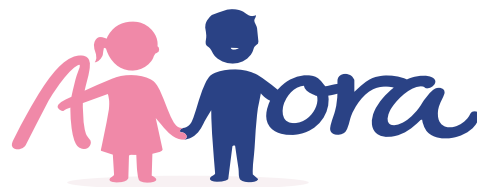
T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Artikel 6 – PGB, tarieven en betaling

1. Indien de Zorg wordt gefinancierd vanuit een PGB, blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verkrijgen, behouden en tijdig verlengen van het PGB.
2. De Opdrachtgever informeert Avora onverwijld indien het beschikbare budget ontoereikend dreigt te worden of indien het PGB wordt gewijzigd, opgeschort of beëindigd.
3. Avora factureert haar werkzaamheden overeenkomstig de Zorgovereenkomst en de toepasselijke regels van de Sociale Verzekeringsbank en overige bevoegde instanties.
4. Avora is bevoegd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen overeenkomstig de indexering van het beschikbare budget.
5. Facturen van Avora dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Bij niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever, na aanmaning overeenkomstig de wettelijke vereisten, wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

Artikel 7 – Afwezigheid, annulering en no-show

1. De Opdrachtgever dient een geplande afspraak uiterlijk 24 uur vóór aanvang van de afspraak te annuleren.
2. Indien een afspraak binnen 24 uur vóór aanvang wordt geannuleerd of de Cliënt zonder bericht niet verschijnt, is Avora gerechtigd de kosten van de voor de Cliënt gereserveerde tijd overeenkomstig het voor de betreffende Zorg geldende tarief in rekening te brengen. Voor zover deze kosten niet uit het PGB kunnen worden voldaan, komen deze voor rekening van de Opdrachtgever.
3. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel geldt niet indien sprake is van overmacht.



Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

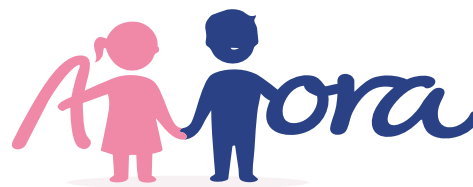
T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Artikel 8 – Beëindiging

1. Avora kan de Zorgovereenkomst tussentijds opzeggen indien sprake is van een gewichtige reden waardoor voortzetting van de zorgverlening redelijkerwijs niet van Avora kan worden verlangd.
2. Van een gewichtige reden als bedoeld in lid 1 van dit artikel is onder meer sprake indien:
 - a. de zorgvraag van de Cliënt niet langer aansluit bij de deskundigheid, mogelijkheden of capaciteit van Avora;
 - b. de veiligheid van de Cliënt, andere cliënten, medewerkers of derden niet voldoende kan worden gewaarborgd;
 - c. de Opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent aan een goede uitvoering van de zorgverlening;
 - d. de Cliënt structureel niet of te laat verschijnt op geplande zorgmomenten;
 - e. de financiering van de zorgverlening wegvalt, wordt ingetrokken, wordt beëindigd of ontoereikend blijkt;
 - f. sprake is van omstandigheden waardoor voortzetting van de zorgverlening niet langer van Avora geveerd kan worden;
 - g. de Cliënt, diens Wettelijk Vertegenwoordiger of anderen die bij de Cliënt betrokken zijn, zich jegens medewerkers, andere cliënten of derden zodanig gedragen dat voortzetting van de zorgverlening redelijkerwijs niet van Avora kan worden verlangd;
 - h. de Cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging elders wordt opgenomen;
 - i. de Cliënt komt te overlijden;
 - j. de Cliënt definitief vertrekt bij Avora.
3. Avora informeert de Opdrachtgever schriftelijk over de reden van beëindiging en spant zich, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in voor een zorgvuldige afronding of overdracht.
4. Bij beëindiging van de Zorgovereenkomst neemt Avora een opzegtermijn van 1 maand in acht, tenzij sprake is van een situatie die onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt.
5. De Opdrachtgever kan de Zorgovereenkomst tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 9 – Noodmaatregelen

1. Indien sprake is van een acute onveilige situatie waarbij de veiligheid van de Cliënt, andere cliënten, medewerkers of derden direct in gevaar komt, mag Avora de maatregelen nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de situatie veilig te maken.
2. Avora past dergelijke maatregelen uitsluitend toe indien dit noodzakelijk en proportioneel is en handelt daarbij overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving.
3. Avora informeert de Wettelijk Vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk over een toegepaste noodmaatregel en legt deze vast in het dossier van de Cliënt.



Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Artikel 10 – Vertrouwenspersoon

1. De Cliënt en de Wettelijk Vertegenwoordiger kunnen kosteloos contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor ondersteuning bij vragen, zorgen of klachten over de jeugdhulp. Nadere informatie over de vertrouwenspersoon is te vinden op <https://avora.nl/contact/>.

Artikel 11 – Dossier, privacy en geheimhouding

1. Avora richt voor iedere Cliënt een dossier in. In dit dossier worden gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de zorgverlening.

2. De Opdrachtgever en, voor zover de wet dit toestaat, de Cliënt hebben recht op inzage in het dossier.

3. Avora verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Jeugdwet en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

4. Avora verstrekt gegevens uit het dossier uitsluitend aan derden indien:

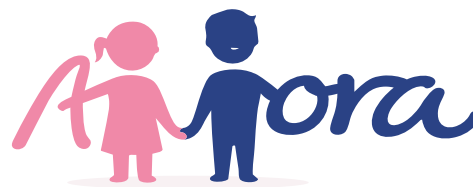
- a. daarvoor toestemming is gegeven door de Wettelijk Vertegenwoordiger, voor zover die toestemming op grond van de wet vereist is;
- b. dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorgverlening;
- c. dit noodzakelijk is in verband met de veiligheid of gezondheid van de Cliënt of anderen;
- d. dit noodzakelijk is in verband met de samenwerking met andere zorgverleners van de Cliënt;
- e. Avora daartoe wettelijk verplicht is.

5. Avora en haar medewerkers zijn gehouden tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie over de Cliënt en diens gezin. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na beëindiging van de zorgovereenkomst.

6. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in de privacyverklaring van Avora. Deze is te vinden op <https://avora.nl/wp-content/uploads/2026/03/Privacyverklaring-Avora-Versie-20260303.pdf>.

Artikel 12 – Klachten

1. Avora beschikt over een klachtenregeling. De klachtenregeling is beschikbaar op <https://avora.nl/contact/> en kan tevens op verzoek kosteloos worden verstrekt.



Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

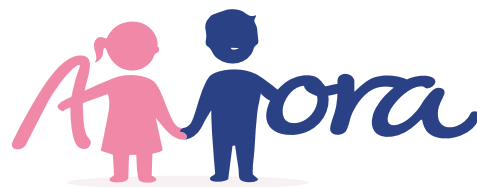
1. Avora is aansprakelijk voor schade die de Cliënt of de Opdrachtgever lijdt als deze schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Avora.
2. De aansprakelijkheid van Avora is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Avora wordt uitgekeerd.
3. Indien om welke reden dan ook geen of beperkte uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Avora beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende zorgverlening in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Avora is betaald, met een maximum van € 25.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.

Artikel 14 – Overmacht

1. Avora is niet gehouden tot nakoming van haar verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is door een omstandigheid die buiten haar macht ligt en die niet voor haar rekening behoort te komen.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan:
 - a. ziekte of plotselinge uitval van medewerkers;
 - b. overheidsmaatregelen;
 - c. brand, waterschade of andere calamiteiten;
 - d. ernstige storingen in ICT, energievoorziening of andere infrastructuur;
 - e. epidemieën of pandemieën;
 - f. gevaarlijke weersomstandigheden;
 - g. andere omstandigheden waardoor zorgverlening redelijkerwijs niet of niet verantwoord kan plaatsvinden.
3. Indien sprake is van overmacht, treedt Avora zo spoedig mogelijk in overleg met de Opdrachtgever over de gevolgen voor de zorgverlening.

Artikel 15 – Intellectuele eigendom

1. Alle door Avora ontwikkelde documenten, materialen, methodieken, werkwijzen, adviezen en andere stukken blijven eigendom van Avora, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De Opdrachtgever mag deze stukken uitsluitend gebruiken ten behoeve van de zorgverlening aan de Cliënt.
3. Het is niet toegestaan deze stukken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Avora te kopiëren, te verspreiden, openbaar te maken of aan derden te verstrekken.



Avora
Rivium Tweede straat 41
2909 LG Capelle aan de IJssel

T: 010 303 03 56
E: info@avora.nl

Artikel 16 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen spannen zich in om geschillen zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.
3. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, waarbij Avora is aangesloten. Partijen kunnen daarnaast kiezen voor mediation om het geschil in onderling overleg op te lossen.
4. Voor zover een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, is de rechtbank Rotterdam bevoegd hiervan kennis te nemen.