



Algemene Voorwaarden Jouw Omgeving – voor jouwhulp.nl

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Jouw Omgeving en haar opdrachtgevers in het kader van haar dienstverlening via www.jouwhulp.nl.

Algemeen

Jouw Omgeving biedt een breed toepasbaar online platform (hierna: Platform) aan via www.jouwhulp.nl als dienst voor de geestelijke gezondheidszorg voor uw cliënten en eventueel aan hun verwanten. Het platform jouwhulp.nl is een speciaal ingerichte installatie van Jouw Omgeving, en is een Platform specifiek geschikt voor vrijgevestigden en kleine praktijken actief in de hulpverlening in brede zin.

Via het Platform worden verschillende zorginhoudelijke (behandel-)programma's en functies aangeboden in de vorm van modulaire applicaties. De gekozen applicaties kunnen vervolgens worden uitgebreid met protocollen, welke zien op de begeleiding of behandeling van specifieke stoornissen. Het Platform kunt u zowel aan uw cliënt als aan de verwanten (bijv. ouders) van uw cliënt toegankelijk maken. Het Platform dient u altijd te gebruiken als aanvulling op de reeds bestaande behandel- of begeleidingsrelatie.

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

Versie: 2.0

Datum: 1 september 2020

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Definities	2
Artikel 2.	Overeenkomst	2
Artikel 3.	Uitvoering van de Overeenkomst	2
Artikel 4.	Gebruiksrechten	2
Artikel 5.	Beschikbaarheid en onderhoud	2
Artikel 6.	Gebruiksregels	3
Artikel 7.	Privacy en beveiliging	4
Artikel 8.	Vergoedingen	4
Artikel 9.	Aansprakelijkheid	5
Artikel 10.	Duur en opzegging	5
Artikel 11.	Wijzigingen	5
Artikel 12.	Continuïteit	6
Artikel 13.	Overige bepalingen	6



Artikel 1. Definities

Met hoofdletter geschreven begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel wordt vermeld.

- 1.1. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- 1.2. Applicaties: online behandelprogramma's en aanverwante (cloud)diensten die worden aangeboden via het Platform door Jouw Omgeving, waaronder applicaties voor computer, tablet of mobiele telefoon.
- 1.3. Verwerkersovereenkomst: de verwerkersovereenkomst voor zover deze tussen Partijen separaat is overeengekomen.
- 1.4. Diensten: de producten en diensten die Jouw Omgeving levert op grond van de Overeenkomst, waaronder (1) het Platform, (2) de Applicaties (3) Support ter ondersteuning van het gebruik van het Platform.
- 1.5. Eindgebruikers: de eindgebruikers van het Platform, waaronder zowel cliënten, behandelaars alsook externe betrokkenen.
- 1.6. Jouw Omgeving: Jouw Omgeving Holding B.V. gevestigd aan de Maliebaan 79 in Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55511708.
- 1.7. Overeenkomst: de Overeenkomst op grond waarvan Jouw Omgeving haar Diensten aan Opdrachtgever levert en waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.8. Partij(en): de partijen bij de Overeenkomst, Opdrachtgever en/of Jouw Omgeving.
- 1.9. Platform: het platform waarmee de Diensten online beschikbaar worden gesteld, met inbegrip van de Applicaties.
- 1.10. Schriftelijk: enkel en alleen in de zin van beschreven papier.

Artikel 2. Overeenkomst

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Jouw Omgeving en op alle Overeenkomsten.
- 2.2. De Overeenkomst komt tot stand door registratie van Opdrachtgever op de datum van registratie bij jouwhelp.nl.

Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Jouw Omgeving geleverd worden conform de Overeenkomst.
- 3.2. Door Jouw Omgeving bekendgemaakte (lever)termijnen zijn slechts indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 3.3. Jouw Omgeving heeft het recht om derden in te schakelen bij het uitvoeren van de Overeenkomst.

Artikel 4. Gebruiksrechten

- 4.1. Alle intellectuele eigendom met betrekking tot het Platform berust bij Jouw Omgeving en haar licentiegevers.
- 4.2. Jouw Omgeving verleent u, als Opdrachtgever, hierbij, voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht ten aanzien van het Platform, inclusief het recht om Eindgebruikers toegang te geven tot het Platform voor zover overeengekomen.
- 4.3. Alle gegevens die worden opgeslagen door Eindgebruikers op het Platform, worden beschouwd als het eigendom van u als Opdrachtgever. Jouw Omgeving heeft een beperkt gebruiksrecht ten behoeve van de gegevens om de Overeenkomst uit te voeren en het gebruik van het Platform mogelijk te maken, inclusief de toekomstige aspecten daarvan. Eindgebruikers kunnen dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te verwijderen.
- 4.4. U krijgt als Opdrachtgever geen toegang tot de broncode van het Platform.

Artikel 5. Beschikbaarheid en onderhoud

- 5.1. Jouw Omgeving spant zich in om het Platform beschikbaar te laten zijn, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.
- 5.2. Jouw Omgeving onderhoudt het Platform 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.
- 5.3. Jouw Omgeving kan van tijd tot tijd de functionaliteit van het Platform aanpassen. Daarbij zijn uw feedback en suggesties welkom, maar uiteindelijk beslist Jouw Omgeving zelf welke aanpassingen zij al dan 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.
 - 5.4. Jouw Omgeving zal zich inspannen het Platform up-to-date te houden, maar is hierbij gedeeltelijk afhankelijk van leveranciers. Jouw Omgeving is gerechtigd bepaalde updates van derden niet te installeren als dit naar haar oordeel de werking van het Platform niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.
 - 5.5. Om veilig te kunnen werken in Jouw Omgeving ondersteunen wij continu de huidige en de vorige releases van de volgende browsers:
 - Microsoft Edge
 - Google Chrome
 - Safari
 - Mozilla FirefoxTelkens wanneer een nieuwe versie wordt uitgebracht, ondersteunen we die versie en stoppen we met het actief ondersteunen van de op twee na laatste versie. Jouw Omgeving kan geen garanties bieden voor de werking van de Dienst in oudere versies van deze browsers. Voor Internet Explorer 11 geldt dat Jouw Omgeving deze browser enkel op basis van best effort zal ondersteunen.
 - 5.6. Jouw Omgeving houdt de door haar gebruikte software up-to-date. Jouw Omgeving is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Zij is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
 - 5.7. Iedere dag wordt een back-up gemaakt van alle bestanden en data zoals onderdeel van de Dienst, op een geografisch van de Applicatie gescheiden omgeving. Er worden snapshots gemaakt door de back-up software. Deze worden zeven dagen bewaard. Het maken van de back-up is een service van Jouw Omgeving en geeft geen garantie. Enkel Jouw Omgeving heeft toegang tot de back-up, Opdrachtgever niet.

Artikel 6. Gebruiksregels

- 6.1. Het is verboden om het Platform te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Overeenkomst of de toepasselijke wet- en regelgeving. Hieronder valt onder meer het opslaan op of verspreiden via het Platform van informatie die smadelijk, lasterlijk of racistisch is.
- 6.2. In het bijzonder is het verboden om het Platform op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor anderen 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 aanroepen van het Platform.
- 6.3. Indien Jouw Omgeving constateert dat u als Opdrachtgever 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. Jouw Omgeving is zich bewust van het recht op geheimhouding wat geldt ten aanzien van de medische persoonsgegevens. Jouw Omgeving zal hier rekening mee houden bij het ingrijpen.
- 6.4. Indien naar het oordeel van Jouw Omgeving hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van het Platform, is Jouw Omgeving gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 6.5. 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 ervan uit 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.
- 6.6. Het gebruik van het Platform is onderdeel van uw uitgebreidere begeleiding en/of behandeling ten aanzien van uw cliënt.
- 6.7. Bij het gebruik van het Platform 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 - WGBO). Een



voorbeeld hiervan is de informatieplicht van artikel 7:448 BW waardoor u verantwoordelijk bent voor het uitleggen van het Platform.

- 6.8. Voor het gebruik van het Platform is toestemming van de cliënt vereist. Indien cliënt de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, is er voor het gebruik van het Platform toestemming nodig van de ouder(s).
- 6.9. 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.
- 6.10. 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 7. Privacy en beveiliging

- 7.1. Met het Platform verwerkt u persoonsgegevens. Jouw Omgeving treedt hierbij op als Verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG); u bent de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.2. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst (medische) persoonsgegevens worden verwerkt, kunnen Partijen een Verwerkersovereenkomst sluiten waarin dan de afspraken ten aanzien van de verwerking en de beveiliging van de persoonsgegevens worden vastgelegd.
- 7.3. Jouw Omgeving zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever verwerkt middels de Diensten (waaronder het Platform), tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of 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 haar macht ligt.
- 7.4. Voor statistische doeleinden en in het kader van het verbeteren van het Platform, is Jouw Omgeving gerechtigd om het gebruik van het Platform te monitoren en de gegevens, zoals bedoeld in het vorige lid, te gebruiken, mits deze gegevens zijn geanonimiseerd.

Artikel 8. Vergoedingen

- 8.1. Aan het gebruik van Platform 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.
- 8.2. 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 kan Jouw Omgeving een extra vergoeding in rekening brengen.
- 8.3. Alle prijzen zijn in euro en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 8.4. Jouw Omgeving zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Als Opdrachtgever bezwaar maakt tegen de hoogte van een factuur, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- 8.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 8.6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is Jouw Omgeving, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, bevoegd de levering van Diensten op te schorten totdat de bedragen zijn voldaan.
- 8.7. De vergoedingen zoals bedoeld in dit artikel kunnen eenmaal per jaar op 1 januari worden geïndexeerd op basis van de CBS-index voor commerciële dienstverlening (dpi index) code 62 met een maximum van 5%.
- 8.8. Voor alle andere prijswijzigingen gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor de wijziging van de Algemene Voorwaarden.



Artikel 9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Jouw Omgeving is enkel aansprakelijk in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor directe schade welke door de verzekeraar wordt vergoed en uitgekeerd, waarbij een maximum van 2 keer het bedrag dat u heeft betaald in de 12 maanden voorafgaand aan het moment van de schadebrengende gebeurtenis, met een maximum van 5.000 euro per jaar.
- 9.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (1) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, (2) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Jouw Omgeving aan de overeenkomst te laten beantwoorden en (3) de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.
- 9.3. 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, pandemie, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand en overstroming.
- 9.4. De in de Overeenkomst (waaronder hier uitdrukkelijk mede begrepen de Algemene Voorwaarden) opgenomen uitsluitingen en beperkingen, komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Jouw Omgeving.
- 9.5. Opdrachtgever vrijwaart Jouw Omgeving voor alle aanspraken van derden (waaronder cliënten en hun verwanten) en stelt Jouw Omgeving hiervoor volledig schadeloos.
- 9.6. Jouw Omgeving is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door Opdrachtgever aan Jouw Omgeving.
- 9.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat u de schade uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking Schriftelijk bij Jouw Omgeving meldt.

Artikel 10. Duur en opzegging

- 10.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een mogelijkheid tot maandelijks opzeggen tegen het einde van iedere kalendermaand.
- 10.2. Wanneer de Overeenkomst ten einde komt, om welke reden dan ook, dan mag u geen gebruik meer maken van het Platform.
- 10.3. Indien u de overeenkomst opzegt, kunt u, binnen de dienstverleningsperiode de dossierinformatie exporteren via een gangbaar formaat (Pdf) en de informatie daarmee ontsluiten en toevoegen aan het dossier of aan de dossiers van de betreffende Cliënt in uw eigen administratie.
- 10.4. De opzegging van Opdrachtgever moet ondertekend worden door een persoon die bevoegd is om Opdrachtgever te vertegenwoordigen.
- 10.5. Jouw Omgeving mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of ontbinden in de volgende situaties:
 - a. Opdrachtgever handelt in strijd met de Overeenkomst (waaronder hier uitdrukkelijk mede begrepen de Algemene Voorwaarden) of de toepasselijke wet- en regelgeving;
 - b. Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
 - c. het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
 - d. Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
 - e. de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- 10.6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Jouw Omgeving op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Jouw Omgeving de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de toepasselijke wet- en regelgeving en de Overeenkomst.

Artikel 11. Wijzigingen

- 11.1. Jouw Omgeving mag deze Algemene Voorwaarden op ieder moment aanpassen.
- 11.2. Jouw Omgeving zal van een wijziging of aanvulling van de Algemene Voorwaarden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding mededeling doen aan Opdrachtgever via de Jouw Omgeving nieuwsbrief per e-mail, zodat u tijdig kennis van kunt nemen.
- 11.3. Indien Opdrachtgever een wijziging of aanvulling van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever tot de datum van inwerkingtreding de Overeenkomst opzeggen. Het gebruik van de Diensten na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie.
- 11.4. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden op grond van wet- of regelgeving en wijzigingen van ondergeschikt belang mogen op elk moment plaatsvinden en hoeven niet vooraf bekend gemaakt te



worden. Voorgaande wijzigingen geven de Opdrachtgever ook geen recht de Overeenkomst op te zeggen. Wel zal Jouw Omgeving Opdrachtgever op de hoogte stellen van deze wijzigingen.

Artikel 12. Continuïteit

- 12.1. Jouw Omgeving zal u, als Opdrachtgever, onverwijld op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit of de continuïteit van de Diensten in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk de consequenties voor de uitvoering van de Overeenkomst 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 13. Overige bepalingen

- 13.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
- 13.2. De versie van communicatie of informatie zoals opgeslagen door Jouw Omgeving wordt geacht juist te zijn, tenzij u tegenbewijs levert dienaangaande.
- 13.3. U verklaart akkoord te zijn met ontvangst van communicatie per e-mail via het e-mailadres dat u bij Jouw Omgeving heeft opgegeven.
- 13.4. Indien Opdrachtgever haar rechten en plichten wenst over te dragen is Schriftelijke toestemming vereist van Jouw Omgeving.
- 13.5. Jouw Omgeving is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Diensten of de betreffende bedrijfsactiviteit van Jouw Omgeving overneemt.
- 13.6. Indien een bepaling in de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.