



# Algemene voorwaarden Horse & Happiness

## Artikel 1 - Hoedanigheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Horse & Happiness.

## Artikel 2 - De overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de gemeente en de ouders van het door Horse & Happiness gedane aanbod. De gemeente/ verwijzer geeft een beschikking (ZIN/PGB). De datum waarop de aanvaarding door Horse & Happiness is ontvangen, is de ingangsdatum van de overeenkomst. De duur van de overeenkomst wordt aangegaan tot het moment dat de begeleiding gestopt wordt. Ook gelden deze regels wanneer de zorgovereenkomst getekend wordt op particuliere basis.

## Artikel 3 - Wijziging van de overeenkomst

- Horse & Happiness heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Deze redenen zijn in ieder geval wijzigingen van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van zorg van het kind in gevaar brengen.
- Wijzigingen kondigt Horse & Happiness minimaal één maand van tevoren aan.

## Artikel 4 - Aanmelding

Wanneer er een aanmelding gedaan wordt volgt er eerst altijd een intakegesprek om te beoordelen of er een match is en de zorg geboden kan worden welke nodig is voor de jeugdige.

## Artikel 5 - Annuleren

Afspraken kunnen kosteloos gewijzigd of geannuleerd worden tot 24 uur van tevoren. Indien later dan 24 uur van tevoren afgezegd wordt, wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.

## Artikel 6 - Betaling particulier

- Losse sessies dienen binnen 14 dagen na afloop van de sessie betaald te zijn op rekeningnummer NL56INGB0009452050 t.n.v. Horse & Happiness onder vermelding van het factuurnummer. Bij geen betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum wordt er een betalingsherinnering gestuurd per mail. U dient dan binnen 7 dagen na de datum van de betalingsherinnering aan uw verplichtingen te voldoen. Wanneer dit niet gebeurt, heeft de coach het recht de coaching op te schorten, totdat er aan de betalingsverplichting is voldaan. Bij wanbetaling schakelt de coach de hulp van een incassobureau in, op basis van "no cure-no pay".

- Pakketten dienen voorafgaand aan de sessies betaald te zijn op rekeningnummer NL56INGB0009452050 t.n.v. Horse & Happiness onder vermelding van het factuurnummer.

## Artikel 7 - Verplichtingen van Horse & Happiness

- Horse & Happiness levert verantwoorde zorg die overeenstemt met de wet- en regelgeving.
- Horse & Happiness werkt met geschoold, deskundig personeel.
- Horse & Happiness draagt zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.



Horse & Happiness

Gespecialiseerde begeleiding  
met behulp van paarden

- Horse & Happiness verwerkt informatie volgens de AVG wet.
- Horse & Happiness werkt met voldoende medewerkers welke in het bezit zijn van een BHV diploma.

### Artikel 8 - Verplichtingen van de ouder

- De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of ontwikkeling van het kind bij aanmelding en gedurende de overeenkomst.
- De ouder zorgt voor recente gegevens voor de bereikbaarheid van ouders.
- De ouder meldt 24 uur van tevoren het kind af.
- De ouder meldt wijzingen per mail ruim van de tevoren, denk bijvoorbeeld aan ander adres, studiedag- en vakanties school.
- De ouder is verplicht te melden als het kind lijdt aan een besmettelijke ziekte.
- Wanneer een kind opgehaald dient te worden, anders dan de ouder, wordt dit schriftelijk kenbaar gemaakt aan Horse & Happiness.
- De kinderen dienen tijdens de cursus stevige dichte schoenen te dragen (of laarzen), teenslippers of sandalen zijn niet toegestaan. Dit om te voorkomen dat de tenen bezeerd kunnen raken tijdens een oefening met de pony. Daarnaast is kleding aanbevolen die vies mag worden en is aangepast aan de weersomstandigheden. De oefeningen met de pony's zijn altijd buiten of in de binnenbak.

### Artikel 9 - Regels/afspraken

De cliënt en ouders worden geacht op de hoogte zijn van de regels en afspraken van Horse & Happiness en hiernaar te handelen, zie onderstaand overzicht van onze regels:

- **Werkboek:** Ieder kind krijgt een eigen werkboek. Dit boek overhandigen wij aan het kind tijdens de eerste begeleiding. Het boek wordt bewaard in de kast van Horse & Happiness of wordt mee naar huis genomen en moet iedere les mee gebracht worden.
- **Vervoer:** Vervoer is geen recht en zit niet bij de beschikking inbegrepen, ons uitgangspunt is dat ouders of het netwerk vervoert.
- **Telefoons:** Het is toegestaan om een iPod/iPad/iPhone, mobiele telefoon, tablet en/of DS mee te nemen, dit is echter op eigen risico.
- **Luisteren:** Er wordt geluisterd naar begeleiding zodat begeleidingen veilig kunnen verlopen.
- **Stro:** Er mag niet op de stobalen gezeten worden, dit in verband met gevaar van instorten.
- **Lopen:** Er wordt altijd gelopen op het erf en niet gerend. Dit omdat paarden hiervan kunnen schrikken.
- **Tractor:** De tractor heeft altijd voorrang. Deze dient dan ook goed in de gaten gehouden te worden.
- **Hekken:** We mogen niet op de hekken gaan staan, hier gaan deze van kapot.
- **Stallen:** We halen geen paarden uit de stal zonder begeleiding.
- **Voeren:** We voeren geen paarden zonder begeleiding om de gezondheid van de paarden te kunnen waarborgen.



Horse & Happiness

Gespecialiseerde begeleiding  
met behulp van paarden

- **Taalgebruik:** Respect voor elkaar blijkt uit het taalgebruik van iedereen. We maken geen opmerkingen over iemands uiterlijk, karakter, geloofsovertuiging, racistisch, seksistisch of intimiderende opmerking die prikkelend kunnen worden opgevat.
- **Lichamelijk contact:** Als er lichamelijk contact is tussen een medewerker en een kind/jeugdige, moet dat altijd een opvoedkundig doel hebben en passen bij de ontwikkeling van het kind. Lichamelijk contact van medewerker met kind/jeugdige en tussen kinderen/jeugdigen is uitgesloten als een van de partijen aangeeft dit niet te willen.
- **Straffen:** Lichamelijke straffen zijn uiteraard verboden. Vechtende kinderen/jeugdigen scheiden, gebeurt eerst met woorden. Lukt dat niet dan worden ze met minimale aanraking door de medewerkers uit elkaar gehaald.
- **Contact buiten Horse & Happiness:** Medewerkers van Horse & Happiness hebben buiten Horse & Happiness geen contact met kinderen. Ze ontvangen geen kinderen thuis. Afspraken met medewerker van Horse & Happiness voor activiteiten buiten Horse & Happiness om, kunnen alleen op verzoek van ouder(s)/verzorger(s) in overleg met directie van Horse & Happiness.
- **Genotmiddelen:** Roken, alcohol en drugs worden bij Horse & Happiness niet getolereerd.
- **Social Mediagebruik:** het is niet toegestaan filmpjes, opnames, vlogs of foto's te maken op handheld device (iPad, tablets, iPod etc.) gedurende de activiteiten van Horse & Happiness, tenzij dit in overleg en met een doel gebeurt met begeleiding.

#### **Artikel 10 - Aansprakelijkheid**

Horse & Happiness is niet aansprakelijk voor schade aan en/of vermissing van persoonlijk eigendommen door welke oorzaak ook, ontstaan tijdens of in verband met de georganiseerde activiteit. Tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van de organisatie. Bij deelname aanvaardt de ouder automatisch het risico die de activiteit met zich meebrengt. Bij nalatigheid en ondeskundig handelen van het kind en/of ouder is deze aansprakelijk voor de veroorzaakte schade aan, verlies of diefstal van eigendommen van Horse & Happiness of derden waarmee de organisatie al dan niet in contractuele relatie staat. De organisatie is volledig gevrijwaard voor eventuele aanspraken van deze derden. De aansprakelijkheid van Horse & Happiness is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag van de uitkering van de verzekeraar in voorkomend geval.

#### **Artikel 11 - Risico**

Het kind neemt geheel op eigen risico deel aan een activiteit van bovengenoemde organisatie. De organisatie is niet aansprakelijk voor blessures of andere schade die het kind oploopt tijdens of ten gevolge van de activiteit. Het kind is te allen tijde verplicht de door de organisatie gestelde veiligheidsvoorschriften op te volgen.

#### **Artikel 12 - Klachtenregeling**

Horse & Happiness doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat ouders een keer een klacht hebben. Wanneer ouders een klacht hebben mogen zij hiervoor mailen naar [info@horse-happiness.nl](mailto:info@horse-happiness.nl).



**Horse & Happiness**

Gespecialiseerde begeleiding  
met behulp van paarden

Wij zullen deze op basis van ons klachtenreglement in behandeling nemen en hopen daarmee onze diensten te verbeteren. Ouders dienen de klacht te bespreken met de directeur en/of leidinggevende. Mochten ouders onverhoopt niet tevredenheid zijn over de afhandeling dan zijn wij tevens aangesloten bij een onafhankelijke landelijke klachtencommissie. Horse & Happiness is aangesloten bij de Klachtenregeling Zorg. Deze bestaat uit een abonnement op een klachtenfunctionaris, ondergebracht bij de organisatie Quasir en een abonnement op de geschilleninstantie, ondergebracht bij de stichting Zorggeschil.