

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening Stichting Jados

Deze algemene voorwaarden zijn de basis voor het vormgeven van de overeenkomst tussen een cliënt en Jados, ongeacht of dit een schriftelijke overeenkomst betreft. Deze algemene voorwaarden beschrijven wat cliënten en Jados bij de uitvoering daarvan mogen verwachten van elkaar. Daarnaast zijn overleg en persoonlijk contact tussen de cliënt en Jados belangrijk bij het vormgeven van een succesvol traject.

Inhoudsopgave

1. Definities.....	2
2. Toepasselijkheid	3
3. Wijziging	4
4. Naastbetrokkene(n)	4
5. Duidelijke informatie	4
6. Algemene informatie zorg- en dienstverlening.....	4
7. Specifieke informatie zorgverlening.....	5
8. Het opstellen en evalueren van het plan.....	5
9. Dossier	5
10. Privacy	6
11. Kwaliteit van zorg- en dienstverlening	6
12. Incidenten	6
13. Begeleiding op afspraak	7
14. Legitimatie door cliënt	7
15. Informatieplicht cliënt	7
16. Betaling.....	7
17. Einde zorg- en dienstverleningsovereenkomst.....	8
18. Nieuwe beschikking	9
19. Overlijden.....	9
20. Klachtenregeling.....	9
21. Cliëntvertrouwenspersoon.....	9
22. Aansprakelijkheid.....	9
23. Toepasselijk recht.....	10

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Jados: de stichting die zorg- en dienstverlening levert binnen het sociaal domein gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid, weerbaarheid en participatie van de cliënt.

Cliënt: een persoon die van Jados zorg of een dienst ontvangt.

Kandidaat: bij werkdienstverlening gebruiken we voor *cliënt* ook de term *kandidaat* of in enkele situaties de term *klant*.

Opdrachtgever: een organisatie die Jados een opdracht geeft tot het leveren van zorg of dienst(en) ten behoeve van cliënten en deze opdracht financiert.

Overeenkomst: de zorgovereenkomst of dienstverleningsovereenkomst tussen Jados en de cliënt, ongeacht of deze overeenkomst schriftelijk is aangegaan.

Begeleider: de Jados medewerker die met de cliënt in het kader van de zorg- en dienstverlening persoonlijk contact heeft.

Werkcoach: de Jados medewerker die met de cliënt in het kader van werkdienstverlening persoonlijk contact heeft.

Begeleiding of ondersteuning: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid, weerbaarheid en participatie van de cliënt.

Naastbetrokkene(n): familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.

Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

Plan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan van aanpak waarin de algemene gegevens, mogelijkheden en wensen, doelen, actiepunten en de wijze van evaluatie zijn omschreven. Het plan vormt een geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Dossier: Jados heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt Jados administratieve en inhoudelijke gegevens op die noodzakelijk zijn voor een goede zorg- en dienstverlening aan de cliënt.

Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen en standaarden die betrekking hebben op de zorgverlening en arbeidsondersteuning en die vastleggen wat goede, kwalitatieve zorg- en dienstverlening is.

Incident: is een gebeurtenis tijdens de zorg- en dienstverlening die tot schade aan de cliënt, een medebewoner of medewerker van Jados heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Beschikking: het besluit van de gemeente waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur iemand in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van de Wmo 2015, Jeugdwet of Participatiewet.

Indicatiebesluit: het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur iemand in aanmerking komt voor zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wooninitiatief: locatie waar Jados planbare en onplanbare begeleiding biedt en waar meerdere cliënten van Jados in de directe omgeving van elkaar wonen.

Beschermd thuis: planbare en onplanbare begeleiding in de eigen, zelfstandige woning van de cliënt.

Ambulante begeleiding of individuele begeleiding: individuele begeleiding op een vooraf gepland(e) tijdstip en locatie.

Werktraject: een traject dat gericht is op het vinden of behouden van werk, waarbij duurzaam passend betaald werk het einddoel is.

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Jados gesloten overeenkomst, ongeacht of de overeenkomst op schrift is gesteld, met betrekking tot:
 - a. Ambulante begeleiding;
 - b. Beschermd thuis begeleiding;
 - c. Wooninitiatief begeleiding;
 - d. Begeleiding op het gebied van arbeid;
 - e. Begeleiding op het gebied van onderwijs;
 - f. Begeleiding op het gebied van wonen.
2. Partijen kunnen niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen (in bijv. de zorg- en dienstverleningsovereenkomst). Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.
3. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval de bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
4. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

3. Wijziging

1. Deze algemene voorwaarden kunnen door Jados worden gewijzigd.
2. Wijzigingen zoals bedoeld in deze bepaling dienen vooraf aan de cliëntenraad voorgelegd te worden ter instemming.
3. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving treden in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- en regelgeving, tenzij Jados in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.
4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten op het moment van wijziging.
5. De cliënt met een zorgovereenkomst heeft de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen wanneer de cliënt zich niet kan vinden in de door Jados aangebrachte wijzigingen aan de algemene voorwaarden en/of de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende afspraken.
6. Als de overeenkomst op grond van artikel 3 lid 5 van deze algemene voorwaarden door de cliënt wordt opgezegd eindigt de overeenkomst tegelijk met de dag dat de door Jados aangebrachte wijzigingen in werking treden.

4. Naastbetrokkene(n)

Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg- en dienstverlening.

5. Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg- en dienstverlening te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt past bij diens leeftijd en bevattingsvermogen en moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De cliënt is eveneens gehouden alle informatie te verschaffen aan Jados om Jados in staat te stellen tot een zorgvuldige en / of verantwoorde uitvoering van de verplichtingen voortvloeiende uit de zorg- en dienstverlening.

6. Algemene informatie zorg- en dienstverlening

1. Jados stelt de cliënt, afgestemd op de zorg of dienst die wordt afgenomen, informatie ter beschikking over:
 - a. Jados en de gang van zaken tijdens de zorg- en dienstverlening, zoals de intake, het opstellen van een plan en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
 - b. medezeggenschap en de cliëntenraad;
 - c. de klachtenregeling;
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon;
 - e. de huisregels;
 - f. omgang van Jados met naastbetrokkenen;

- g. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- h. de privacyverklaring en maatregelen rondom privacy.

7. Specifieke informatie zorgverlening

1. Voorafgaand aan de start van zorgverlening bepalen Jados en cliënt in onderling overleg welke zorgverlening het beste bij de cliënt past en wisselen zij relevante informatie uit. In ieder geval wordt besproken:
 - a. de diagnose(s) en wat het betekent om die diagnose(s) te hebben, (zorg)geschiedenis, huidige situatie, benodigde ondersteuning/doelen en een heldere omschrijving van de relevante begeleidingsopties.
 - b. relevante informatie over het begeleidingsteam en eventueel de locatie waar de zorg- en dienstverlening gaat plaatsvinden;
 - c. de wachttijd tot aanvang zorg- en dienstverlening;
 - d. eventuele (aanvullende) kosten.

8. Het opstellen en evalueren van het plan

1. De cliënt en Jados stellen binnen zes weken na aanvang van de zorg in overleg een plan op dat in overeenstemming is met de professionele standaard, waarbij relevantie en duidelijkheid belangrijke focuspunten zijn. Het plan bevat in ieder geval:
 - a. beschrijving van de zorgvraag, de doelen met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen en mogelijkheden van de cliënt met in achtneming van de indicatie / beschikking;
 - b. de wijze waarop de cliënt met ondersteuning van Jados de gestelde doelen wil bereiken;
 - c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg- en dienstverlening verantwoordelijk is, op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere medewerkers van Jados en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
 - d. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het plan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de opdrachtgever in ieder geval een evaluatie van het plan plaatsvindt.
2. Indien cliënt of Jados wil afwijken van het plan vindt onderling overleg plaats.

9. Dossier

1. Jados registreert in het cliëntdossier administratieve en inhoudelijke gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede zorg- en dienstverlening aan de cliënt. Het dossier bevat, naast het plan, de in wet- en regelgeving bepaalde onderwerpen, zoals:
 - a. alle gegevens over de gezondheid van de cliënt en gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening;
 - b. welke naasten in overleg met de cliënt bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of daarover worden geïnformeerd, de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
 - c. de voortgang van de zorg- en dienstverlening zoals rapportages en gespreksverslagen;

- d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorg- en dienstverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven in het dossier, voor zover nodig voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Voor cliënten is zichtbaar wie er toegang hebben tot het dossier. Daarnaast wordt gelogd wie er toegang hebben gehad tot het dossier.
3. De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en kan een kopie krijgen. Jados draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier wordt verstrekt dan met toestemming van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
4. Jados houdt zich aan de wetten en regels die gaan over bewaartermijnen van het dossier.
5. De cliënt kan Jados schriftelijk verzoeken (delen uit) het dossier te corrigeren of te verwijderen of om het dossier te vernietigen.

10. Privacy

Jados hanteert een privacy beleid conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De privacyverklaring is te vinden op www.jados.nl.

11. Kwaliteit van zorg- en dienstverlening

1. Voor het borgen van kwalitatieve zorg- en dienstverlening hanteert Jados wettelijke kwaliteitsstandaarden en normen van de zorgbranche.
2. Jados voldoet aan de op haar rustende wet- en regelgeving, waaronder (maar niet uitsluitend) de Wmo 2015, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de WGBO en de Wlz.
3. Jados is ISO 9001 gecertificeerd.
4. Jados is aangesloten bij branchevereniging Valente.
5. Jados hanteert de Zorgbrede Governancecode Zorg van de Brancheorganisaties Zorg.
6. Jados traint medewerkers op zorginhoudelijke kennis en vaardigheden, op communicatie en op gelijkwaardige bejegening.

12. Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt, medecliënt of personeel merkbare gevolgen heeft of kan hebben informeert Jados de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Jados de voor de aanpak daarvan mogelijke begeleidingsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over het vervolg.

13. Begeleiding op afspraak

1. Als de begeleiding plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment zorgt Jados ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is waar en op welk tijdstip het begeleidingsmoment zal plaatsvinden.
2. Jados en cliënt houden bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met elkaars wensen en voorkeuren.
3. Indien de cliënt of begeleider een gemaakte afspraak niet kan nakomen moet deze zo spoedig mogelijk en uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige en onvoorziene reden.

14. Legitimatie door cliënt

1. Jados dient de identiteit van de cliënt te controleren bij aanvang van zorg- en dienstverlening, met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs. Jados registreert het documentnummer van het legitimatiebewijs in het elektronisch cliëntdossier. Kan de cliënt desgevraagd geen legitimatiebewijs tonen dan is Jados gerechtigd de zorg- en dienstverlening niet te starten totdat de cliënt het legitimatiebewijs alsnog kan tonen.

15. Informatieplicht cliënt

1. De cliënt geeft Jados, mede naar aanleiding van diens vragen, de inlichtingen en de medewerking die voor het leveren van de zorg- en dienstverlening nodig zijn.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van de ondersteuningsvraag stelt de cliënt Jados daarvan onverwijld op de hoogte.

16. Betaling

1. De diensten van Jados aan cliënten worden over het algemeen betaald door het zorgkantoor, UWV, werkgever of de gemeente, dan wel een andere opdrachtgever die Jados een opdracht tot het leveren van dienst(en) verstrekt ten behoeve van de zorg- of dienstverlening aan cliënten. In de situatie dat de cliënt zelf de dienst inkoopt bij Jados is de cliënt de in de overeenkomst overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Mogelijk is de cliënt wettelijk verplicht een eigen bijdrage te betalen aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De hoogte van de eigen bijdrage wordt door de overheid bepaald.
3. Indien de financiering van de zorg- en dienstverlening onzeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen dienst geleverd. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Jados en cliënt met elkaar in overleg.
4. Voor de vooraf overeengekomen door Jados in rekening te brengen kosten van (aanvullende) diensten stuurt Jados een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
5. Jados stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

6. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Jados gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

17. Einde zorg- en dienstverleningsovereenkomst

1. De zorg- en dienstverlening eindigt in ieder geval
 - a. met wederzijds goedvinden
 - b. op de dag dat de afgegeven indicatie/beschikking verloopt, wijzigt of wordt ingetrokken, behalve als de indicatie/beschikking gelijk wordt opgevolgd door een nieuwe indicatie/beschikking waarmee aan de betalingsverplichting wordt voldaan. Dan geldt de overeenkomst ook over die nieuwe indicatie/beschikking;
 - c. door het overlijden van de cliënt;
 - d. door opzegging door de cliënt/vertegenwoordiger (conform art. 17.2);
 - e. door opzegging door Jados (conform art. 17.3);
 - f. door ontbinding door de rechter;
 - g. op de dag dat de overeenkomst tussen het Zorgkantoor/gemeente en Jados eindigt;
 - h. in het geval van surseance van betaling of faillissement van de cliënt of Jados;
 - i. door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen.
2. De cliënt/vertegenwoordiger kan te allen tijde de zorg- en dienstverleningsovereenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van elke dag van de kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand, tenzij er dringende redenen zijn die de onmiddellijke beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst rechtvaardigen.
3. Jados kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen in geval van gewichtige redenen, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) kalendermaanden, tenzij er dringende redenen zijn die de onmiddellijke beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst rechtvaardigen. Onder gewichtige redenen worden in ieder geval (maar niet uitsluitend) verstaan:
 - a. de aard en/of omvang van de hulpvraag wijzigt wezenlijk en gaat de expertise of de mogelijkheden van Jados te buiten;
 - b. de cliënt vertoont zeer onheus, agressief, crimineel of intimiderend gedrag. In zeer uitzonderlijke gevallen kan ook dergelijk gedrag van familieleden of (een) vertegenwoordiger(s) van de cliënt een gewichtige reden voor opzegging vormen;
 - c. de hulpverlener heeft een ernstig conflict met de cliënt (onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie) en/of cliënt wil niet meewerken aan de begeleiding;
 - d. de cliënt weigert voortdurend de rekening te betalen;
 - e. Jados heeft een aanzienlijk belang bij het beëindigen van de zorgovereenkomst vanwege organisatorische of budgettaire redenen;
 - f. (herhaaldelijk) niet naleven van verplichtingen of essentiële behandel/begeleidingsvoorwaarden of regels van de zorgaanbieder, ondanks waarschuwingen daartoe;

4. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Jados wijst in een opzegging de cliënt op de klachtenregeling.
5. Als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt zal Jados de cliënt helpen bij het zoeken naar een alternatief voor de zorgverlening. Tot die tijd draagt Jados zorg voor de noodzakelijke zorgverlening aan de cliënt. Daarnaast zal Jados de zorgaanbieder die de zorg overneemt informatie/het dossier verstrekken, mits de cliënt daarvoor toestemming geeft.

18. Nieuwe beschikking

1. Indien de zorg- en dienstverlening wordt geleverd op grond van een beschikking of indicatie en de geldigheidstermijn op korte termijn afloopt en begeleiding nodig blijft, is Jados behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking of indicatie.
2. Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de indicatie of beschikking niet langer passend is, ondersteunt Jados bij het aanvragen van een nieuwe, passende beschikking of indicatie. Het is ook mogelijk dat een cliënt uitstroomt naar een situatie waarvoor geen indicatie of beschikking nodig is.

19. Overlijden

1. In geval de cliënt tijdens de Jados zorg- en dienstverlening overlijdt, stelt Jados de contactpersoon en/of vertegenwoordiger onverwijld op de hoogte van het overlijden.
2. Jados biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.

20. Klachtenregeling

1. Jados beschikt over een op de wet gebaseerde regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenregeling.
2. De klachtenregeling is te vinden op www.jados.nl

21. Cliëntvertrouwenspersoon

Jados beschikt over een op de wet gebaseerde regeling cliëntvertrouwenspersoon. Contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon stelt Jados beschikbaar aan de cliënt.

22. Aansprakelijkheid

1. Jados heeft een aansprakelijkheidsverzekering.
2. De aansprakelijkheid van Jados is beperkt tot het bedrag dat vanuit de aansprakelijkheidsverzekering van Jados wordt uitgekeerd en voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering van Jados geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
 - a. als de overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid;

- b. als de overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaand aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 3. Het bepaalde in artikel 22.2 is mede van toepassing op door Jados ingeschakelde derden.
- 4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 22.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Jados.
- 5. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 22.2 gelden ook niet indien sprake is van een geneeskundige behandeling zoals wordt bedoeld in artikel 7:446 BW (WGB0).
- 6. Jados is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot, vergoeding van schade die opzettelijk veroorzaakt is door handelen of nalaten van de cliënt.
- 7. Jados adviseert cliënten om een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

23. Toepasselijk recht

- 1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 2. Geschillen zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het rechtsgebied waarin Jados statutair is gevestigd. Voorafgaand aan het voorleggen van een geschil aan de rechter, proberen partijen in onderling overleg tot een oplossing te komen.