



's Heeren Loo



Voor u uitgelicht

Algemene- en Bijzondere Voorwaarden
Jeugdhulp
's Heeren Loo Zeeland

Auteur	Bestuursondersteuning
Datum	26 maart 2021
Versie	1

Het noodzakelijke kwaad van voorwaarden: een helpende hand

Voorwaarden: iedereen weet wel dat ze belangrijk zijn en dat ze eigenlijk gelezen zouden moeten worden, maar wie doet dit nu werkelijk? De lengte van de voorwaarden en het juridische taalgebruik dat gehanteerd wordt maken dat voorwaarden een harde noot zijn om te kraken. Daarom hebben wij alvast wat werk voor u gedaan. In dit document, 'Voor u uitgelicht', hebben wij de belangrijkste informatie uit de Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp voor u eruit gehaald en deze in begrijpelijke taal uitgelegd.

Onderdeel van de Overeenkomst Jeugdhulp

De Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp horen bij de Overeenkomst Jeugdhulp. De Overeenkomst Jeugdhulp is van kracht zodra deze door u en 'de s Heeren Loo Zorggroep ondertekend is, en de ondertekende versie is ontvangen door 's Heeren Loo.

De uitgelichte informatie omvat de volgende onderwerpen¹:

1. Afspraken over de werkzaamheden en de levering van jeugdhulp
2. Verplichtingen van 's Heeren Loo
3. Verplichtingen rondom (wettelijke) vertegenwoordiging bij meerderjarige cliënten
4. Verplichtingen van cliënten
5. Respectvol met elkaar omgaan
6. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor cliënten
7. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor 's Heeren Loo
8. Afspraken rondom het (hulpverlenings)plan
9. Annuleren
10. Aansprakelijkheid en verzekeringen
11. Beëindiging Overeenkomst Jeugdhulp
12. Opzeggen van de Overeenkomst Jeugdhulp door de cliënt
13. Opzeggen van de Overeenkomst Jeugdhulp door 's Heeren Loo
14. Interne verhuizing
15. Klachten en geschillen

De volgorde waarin deze ontwerpen ter sprake komen volgt de volgorde die in de voorwaarden gehanteerd wordt. Weet u niet wat een bepaald begrip betekent? Voor uitleg van begrippen kunt u de Begrippenlijst raadplegen. Komt u er nog niet uit? Dan helpt uw contactpersoon van 's Heeren Loo u graag verder.

¹ Deze onderwerpen zijn terug te vinden in de artikelen 2, 3, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 18 en 27 van de Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp.

Een woordje vooraf

De Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp zijn van toepassing op alle afspraken tussen u en 's Heeren Loo. Zij zijn ook van toepassing op het (hulpverlenings)plan, tenzij daarover andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Afspraken tussen de cliënt en de medewerker(s) zijn niet geldig, tenzij deze afspraken schriftelijk zijn bevestigd door 's Heeren Loo.

De Algemene en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp zijn van toepassing op alle afspraken die gemaakt zijn tussen u en 's Heeren Loo, tenzij er specifiek andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Doordat er bij 's Heeren Loo veel verschillende voorwaarden en reglementen worden gebruikt, kan het zijn dat er soms iets botst. In dat geval wordt de volgende rangschikking gehanteerd:

1. De Overeenkomst Jeugdhulp
2. De Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp
3. De Huurovereenkomst Woonruimte
4. De Huurvoorwaarden

Bijzondere voorwaarden gaan voor Algemene voorwaarden.

Voor de Overeenkomst Jeugdhulp zijn de volgende zaken goed om te weten:

- De cliënt heeft een geldige beschikking van de gemeente of een verwijzing van de arts nodig voordat hij recht heeft op jeugdhulp in natura of jeugdhulp kan inkopen met een persoonsgebonden budget (PGB).
- Als de jeugdhulp eerder is gestart dan dat de overeenkomst is getekend, dan geldt die startdatum als aanvangsdatum voor de overeenkomst Jeugdhulp.
- Als een cliënt woonruimte huurt bij 's Heeren Loo, horen huur en het leveren van jeugdhulp bij elkaar. Dat betekent dat de huurovereenkomst eindigt als de Overeenkomst Jeugdhulp eindigt.
- In de Overeenkomst Jeugdhulp staat welke jeugdhulp 's Heeren Loo levert. Het is mogelijk om extra hulp te vragen. De vorm en omvang hiervan hangen af van de beschikking die de cliënt ontvangen heeft, de mogelijkheden van 's Heeren Loo, de afspraken met de cliënt in zijn (hulpverlenings)plan en zijn specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden.

1. Afspraken over de werkzaamheden en de levering van jeugdhulp

- De organisatie en uitvoering van de jeugdhulp is in overeenstemming met de Jeugdwet, de gemeentelijke Verordening Jeugdwet, maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen, en de kwaliteitseisen, protocollen en gedragsregels van 's Heeren Loo. Tenzij in deze voorwaarden of in de Overeenkomst Jeugdhulp uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.
- 's Heeren Loo bepaalt welke medewerkers worden ingezet bij het verlenen van jeugdhulp. 's Heeren Loo streeft er naar zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) in te zetten. In bepaalde gevallen kunnen verschillende medewerkers (delen van) jeugdhulp leveren. Indien nodig, mag 's Heeren Loo ook derden inzetten. Belangrijk is dat de jeugdhulp conform de gesloten overeenkomst wordt geleverd.

2. Verplichtingen van 's Heeren Loo

- 's Heeren Loo werkt zo goed mogelijk mee om de Overeenkomst Jeugdhulp uit te voeren.
- 's Heeren Loo stelt een meldcode vast waarin beschreven staat hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Een vertrouwenspersoon krijgt de gelegenheid zijn taak te vervullen.
- 's Heeren Loo meldt zo spoedig mogelijk aan met toezicht belaste ambtenaren conform de Jeugdwet iedere calamiteit of vorm van geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
- (Medewerkers van) 's Heeren Loo handelen in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaarden, waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep, kwaliteit en wetenschap.

3. Verplichtingen rondom (wettelijke) vertegenwoordiging bij meerderjarige cliënten

- Een (wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht zijn werk goed te doen. Een bewindvoerder behartigt de financiële belangen van cliënt. Een mentor treedt op als (wettelijk) vertegenwoordiger op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een curator behartigt de belangen van de cliënt rondom zorg en financiën.
- Als de plicht van goed hulpverlener in het geding is, mag 's Heeren Loo weigeren om verplichtingen naar een (wettelijk) vertegenwoordiger na te komen.

4. Verplichtingen van cliënten

- Een cliënt die met een PGB Jeugdhulp inkoop, dient te beschikken over een geldige beschikking en deze te tonen aan 's Heeren Loo.
- Als er een belangrijke verandering is in persoonlijke omstandigheden of medische toestand, moet de cliënt dat zo spoedig mogelijk melden bij zijn contactpersoon bij 's Heeren Loo.
- De cliënt is verplicht om (medewerkers van) 's Heeren Loo het mogelijk te maken de afgesproken jeugdhulp zorgvuldig en verantwoord te leveren.
- De cliënt kan geen volmachten en/of machtigingen verstrekken aan een medewerker.

5. Respectvol met elkaar omgaan

's Heeren Loo heeft een gedragscode voor haar medewerkers. Daarin staan regels over de omgang tussen medewerkers en de omgang met cliënten. Zowel medewerkers van 's Heeren Loo, cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers dienen elkaar over en weer met respect te behandelen. Als de cliënt een medewerker of een andere cliënt niet respectvol behandelt, dan kan 's Heeren Loo de Overeenkomst Jeugdhulp opzeggen. Dat kan ook als er sprake is van (seksuele) intimidatie, verbaal of fysiek geweld, excessief alcohol-, drugs- en/ of tabaksgebruik, ernstige nalatigheid of discriminatie van een medewerker of andere cliënt.

(De medewerkers van) 's Heeren Loo, cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers letten er op dat zij andere personen niet beschadigen door het gebruik van (sociale) media. Medewerkers van 's Heeren Loo, cliënten en vertegenwoordigers mogen geen beeldopnames van elkaar maken zonder voorafgaande toestemming. Cliënten moeten voorafgaande en specifieke toestemming geven voor het publiceren van (audio)visueel materiaal van hen.

6. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor Cliënten

Cliënten geven medewerkers geen toegang tot de eigen bankrekening en/of creditcard, ook niet door een medewerker te vragen geld op te nemen door te pinnen of geld over te maken van en naar de rekening van een cliënt via Internetbankieren.

7. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor 's Heeren Loo

's Heeren Loo voldoet aan de wettelijke verplichtingen rondom het aanleveren van cliëntgegevens. Bij de verwerking van persoonsgegevens handelt 's Heeren Loo conform de Jeugdwet en de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). 's Heeren Loo heeft een Privacystatement opgesteld waarin de rechten en plichten zijn beschreven van

zowel 's Heeren Loo als cliënten.

Cliëntgegevens mogen alleen met toestemming van de cliënt worden verstrekt, tenzij deze aan personen of instanties worden verstrekt die rechtstreeks zijn betrokken bij het verlenen van jeugdhulp of bij de uitvoering van het (hulpverlenings)plan. Voor het aanleveren van beleidsinformatie aan de gemeente mogen alleen gegevens worden verstrekt die niet herleidbaar zijn naar de cliënt.

Een medewerker van 's Heeren Loo geeft op begrijpelijke wijze informatie aan de cliënt, afgestemd op zijn leeftijd en bevattingsvermogen. De medewerker controleert of de cliënt de informatie heeft begrepen. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert 's Heeren Loo dit, tenzij dit leidt tot ernstig nadeel voor de cliënt. Als het nodig is, geeft 's Heeren Loo de informatie aan de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.

Een daartoe bevoegde medewerker mag zonder toestemming van cliënt een melding doen aan de Verwijsindex risicjongeren (VIR), als de veiligheid of de gezondheid van de cliënt in het geding is.

Bij het aangaan van een Overeenkomst Jeugdhulp met de cliënt moet 's Heeren Loo de identiteit van cliënt controleren. Daarnaast moet 's Heeren Loo het Burgerservicenummer (BSN) van de cliënt opvragen en hierna opgeslagen in het dossier van de cliënt.

8. Afspraken rondom het (hulpverlenings)plan

Bij het begin van de Overeenkomst Jeugdhulp heeft de cliënt de mogelijkheid een familiegroepsplan op te stellen. Ziet de cliënt hier van af, dan wordt in een plan vastgelegd welke afspraken worden gemaakt tussen de cliënt en 's Heeren Loo. Wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en de beschikking zijn de basis voor de afspraken in het plan. De cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger moet instemmen met de te bieden jeugdhulp, tenzij er sprake is van gesloten jeugdhulp. Het plan is onderdeel van de Overeenkomst Jeugdhulp.

De cliënt en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger mogen mondeling akkoord geven op het plan. Als zij dat wensen schrijft 's Heeren Loo het plan uit. Is er sprake van een jeugdbeschermingsmaatregel, jeugdreclassering of een machtiging van de kinderrechter, dan moet het plan uitgeschreven worden. Instemming van de cliënt is in dat geval niet noodzakelijk. Als pleegzorgouders betrokken zijn bij het plan, dan moeten zij ermee instemmen.

In het plan staan minimaal:

- de doelen van de jeugdhulp door 's Heeren Loo;
- hoe de cliënt en 's Heeren Loo deze doelen willen bereiken;
- welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor welke jeugdhulp;
- hoe overleg plaatsvindt;
- frequentie van evaluatie en actualisatie van het plan.

Waar mogelijk wordt het plan opgesteld samen met de cliënt. Daarmee geeft hij toestemming voor de uitvoering van het plan. Voor het opstellen of aanpassen van het

plan kan de cliënt hulp vragen van cliëntondersteuning. Ook mantelzorgers mogen helpen bij het opstellen, evalueren en aanpassen van zijn plan.

9. Annuleren

De cliënt kan een afgesproken dienst annuleren met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het afgesproken aanvangstijdstip van de afgesproken dienst, tenzij anders is afgesproken. 's Heeren Loo zal de afgesproken diensten dan niet leveren, tenzij dit nadelige gevolgen heeft voor de cliënt of een ander persoon. In geval van niet tijdige annulering brengt 's Heeren Loo de volledige kosten in rekening, tenzij anders is afgesproken.

10. Aansprakelijkheid en verzekeringen

's Heeren Loo doet wat mogelijk is om schade aan of vermissing van eigendommen van cliënten te voorkomen.

Cliënten dienen hun eigen verzekeringen af te sluiten. Meer informatie over verzekeringen staat in het verstrekkingenbeleid van 's Heeren Loo Zeeland op de website van 's Heeren Loo (www.sheerenloo.nl).

11. Beëindiging Overeenkomst Jeugdhulp

De Overeenkomst Jeugdhulp eindigt:

- Op de einddatum genoemd in de beschikking;
- door het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst Jeugdhulp;
- door definitief vertrek van een cliënt uit de instelling;
- door ontbinding door de rechter;
- als een cliënt ergens anders gedwongen is opgenomen en de jeugdhulp daardoor is gestaakt;
- als de toekenning PGB aan de cliënt door de gemeente wordt ingetrokken. De Overeenkomst Jeugdhulp eindigt dan met ingang van de dag van intrekking;
- als de toekenning PGB aan de cliënt door de gemeente verandert. De Overeenkomst Jeugdhulp eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als de cliënt na wijziging voldoende trekkingsrechten heeft, kan de Overeenkomst Jeugdhulp doorlopen;
- als een nieuwe beschikking bij de gemeente wordt aangevraagd tijdens de looptijd van de Overeenkomst Jeugdhulp;
- door het overlijden van cliënt;
- door opzegging.

12. Opzeggen van de Overeenkomst Jeugdhulp door de cliënt

Een cliënt mag de Overeenkomst Jeugdhulp schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn is één kalendermaand. Alleen in het geval van dringende redenen kan deze opzegtermijn verkort worden.

13. Opzeggen van de Overeenkomst Jeugdhulp door 's Heeren Loo

's Heeren Loo mag de Overeenkomst Jeugdhulp schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn is minimaal drie kalendermaanden. 's Heeren Loo mag de Overeenkomst Jeugdhulp alleen opzeggen als:

- De cliënt zijn verplichtingen niet nakomt. Deze staan beschreven in de Overeenkomst Jeugdhulp, de huisregels van 's Heeren Loo en deze voorwaarden;
- de cliënt weigert mee te werken aan het uitvoeren van de Overeenkomst Jeugdhulp;
- de relatie tussen Cliënt en 's Heeren Loo ernstig is verstoord;
- de hulpvraag van de cliënt zo verandert, dat van 's Heeren Loo niet verwacht kan worden dat de Overeenkomst Jeugdhulp doorloopt;
- blijkt dat de cliënt onjuiste informatie heeft verschaft, en dat de Overeenkomst Jeugdhulp niet was afgesloten als de juiste informatie was gegeven;
- 's Heeren Loo geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van jeugdhulp en ook de cliënt de kosten niet betaalt;
- 's Heeren Loo surseance is verleend of in een staat van faillissement is gekomen;
- 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit tot een interne verhuizing van de cliënt en hij weigert mee te werken;
- de cliënt gedrag toont naar (medewerkers van) 's Heeren Loo of andere cliënten waardoor het leveren van Jeugdhulp niet meer mogelijk is;
- de cliënt verhuist naar een adres waar 's Heeren Loo geen jeugdhulp biedt.

14. Interne verhuizing

Als 's Heeren Loo het om zorginhoudelijke, organisatorische of personele redenen en/of vanwege noodzakelijke Zorg- en/of Dienstverlening nodig vindt mag de 's Heeren Loo de cliënt (intern) laten verhuizen naar een andere accommodatie. 's Heeren Loo moet een dergelijk besluit zorgvuldig nemen en rekening houden met de belangen van cliënt.

Als 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit dat de cliënt moet verhuizen betaalt 's Heeren Loo de kosten van die (interne) verhuizing en het, zo nodig, opknappen van de nieuwe accommodatie.

Als cliënt niet wil meewerken aan een (interne) verhuizing voor één persoon, mag 's Heeren Loo de Overeenkomst Jeugdhulp opzeggen.

15. Klachten en geschillen

's Heeren Loo heeft een klachten – en complimentenregeling. Deze staat op de website van 's Heeren Loo.

Geschillen naar aanleiding van deze voorwaarden, de Overeenkomst Jeugdhulp of andere bij de Overeenkomst behorende documenten, worden behandeld door de bevoegde rechter