



's Heeren Loo



**Belangrijke punten uit de  
voorwaarden bij de  
Overeenkomst Jeugdhulp**



## Voorwaarden: regels bij de overeenkomst Jeugdhulp

Als je jeugdhulp van 's Heeren Loo krijgt, dan gelden er regels. Dat noemen we voorwaarden. In dit document wordt uitgelegd wat voor jou de belangrijkste voorwaarden zijn. Deze voorwaarden, samen met alle mondelinge en schriftelijke afspraken die we met elkaar maken, noemen we een overeenkomst.

In dit document staan alleen de belangrijkste voorwaarden in makkelijke taal. Er zijn nog meer voorwaarden. Alle voorwaarden staan in de Algemene- en bijzondere voorwaarden Jeugdhulp. Je kunt ze lezen op [www.sheerenloo.nl/voorwaarden](http://www.sheerenloo.nl/voorwaarden). Uiteindelijk gelden de volledige voorwaarden en niet deze samenvatting. Heb je vragen over de voorwaarden? Dan kun je die stellen aan een medewerker van 's Heeren Loo.

### Over jeugdhulp: goed om te weten

Jeugdhulp is hulp voor kinderen, jongeren en ouders door zorgverleners. Iemand anders bepaalt of jij recht hebt op jeugdhulp. Dat kan op twee manieren:

1. doordat het staat in een brief van de gemeente (dat heet een beschikking); of
2. doordat jouw dokter een verwijfsbrief heeft gegeven

De jeugdhulp kan op drie verschillende manieren worden betaald:

- de gemeente betaalt ons direct (dat heet "in natura")
- je kunt voor de jeugdhulp betalen met een Persoonsgebonden Budget (PGB); of
- je kunt de jeugdhulp betalen van je eigen geld.

### De voorwaarden hebben de volgende onderwerpen<sup>1</sup>:

1. Afspraken over de jeugdhulp die 's Heeren Loo aan je geeft
2. Wat je van 's Heeren Loo mag verwachten
3. Wat je van jouw vertegenwoordigers mag verwachten
4. Wat 's Heeren Loo van jou verwacht
5. Respectvol met elkaar omgaan
6. Privacy en regels over het geven van informatie voor jou als cliënt
7. Privacy en regels over het geven van informatie voor 's Heeren Loo
8. Afspraken rondom het hulpverleningsplan
9. Bepaalde hulp afzeggen
10. Betalen van schade en verzekeringen
11. Beëindigen van de overeenkomst
12. Als jij als cliënt met de overeenkomst wilt stoppen
13. Als 's Heeren Loo met de overeenkomst wil stoppen
14. Verhuizen binnen 's Heeren Loo
15. Als je het ergens niet mee eens bent of ruzie hebt

---

<sup>1</sup> 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.



Weet je niet wat een bepaald woord betekent? Voor uitleg van woorden kun je de begrippenlijst bekijken. Kom je er niet uit? Dan helpt je contactpersoon van 's Heeren Loo je graag.

Mochten er ruzies over deze voorwaarden, de overeenkomst of andere documenten die erbij horen ontstaan, dan gaat 's Heeren Loo samen met jou in gesprek om ze op te lossen. Als dat niet lukt, kun je een klacht indienen of naar de rechter gaan.

## **1. Afspraken over de zorg of hulp die 's Heeren Loo aan je geeft**

- De manier waarop jeugdhulp aan jou wordt gegeven klopt met de wettelijke regels, de regels van de beroepsgroep van hulpverleners en de regels van 's Heeren Loo. Dat is niet zo als in deze voorwaarden of in de overeenkomst andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.
- 's Heeren Loo bepaalt wie je jeugdhulp geeft, en wanneer. 's Heeren Loo probeert zoveel mogelijk dezelfde mensen dat te laten doen. Soms kunnen verschillende mensen jeugdhulp aan jou geven. Als het nodig is mag 's Heeren Loo ook mensen die je niet kent jou jeugdhulp laten geven. Daarbij moet 's Heeren Loo jou wel altijd goede jeugdhulp blijven geven.

## **2. Wat je van 's Heeren Loo mag verwachten**

- 's Heeren Loo werkt zo goed mogelijk mee om de gemaakte afspraken uit de overeenkomst uit te voeren.
- 's Heeren Loo heeft een meldcode. Dat zijn regels waarin staat wat hulpverleners van 's Heeren Loo doen als ze denken dat er iets mis is bij jou thuis.
- Je krijgt gelegenheid om met een vertrouwenspersoon te praten. Dat is iemand tegen wie je veilig van alles kunt zeggen en die met jou naar oplossingen zoekt.
- 's Heeren Loo vertelt het zo snel mogelijk aan mensen bij de gemeente die jeugdhulp in de gaten houden als er iets aan de hand is met de hulp.
- Mensen die jou zorg of hulp geven werken volgens de regels van hun beroepsgroep.

## **3. Wat je van jouw vertegenwoordigers mag verwachten**

- Waarschijnlijk kun je hulp gebruiken bij het nemen van moeilijke beslissingen. De mensen die je helpen als je dit zelf niet kunt heten vertegenwoordigers. Als je minderjarig bent, zijn dit je ouders of je voogd.
- Als je meerderjarig bent, zijn er verschillende soorten vertegenwoordigers. Een bewindvoerder helpt je met geldzaken. Een mentor helpt je met zaken die met jeugdhulp te maken hebben. Een curator helpt je met zorg én geldzaken.
- Als je geen mentor of curator hebt, dan treedt in eerste instantie iemand voor jou op die jij schriftelijk hebt aangewezen. Heb je niemand aangewezen, dan treedt jouw partner op als vertegenwoordiger. Als je geen partner hebt, of je partner wil geen vertegenwoordiger van je wil zijn, dan is een ouder, kind, broer



of zus of opa of oma jouw vertegenwoordiger. Deze rangorde is wettelijk geregeld.

- Als je geen familie hebt of als je familie geen vertegenwoordiger wil zijn, dan vraagt 's Heeren Loo aan jouw familie om de rechter te vragen een vertegenwoordiger voor je aan te wijzen. Als 's Heeren Loo dat nodig vindt vraagt zij zelf aan de rechter om een vertegenwoordiger voor je te zoeken.
- Als een beslissing van een vertegenwoordiger ervoor zorgt dat 's Heeren Loo jou niet goed kan helpen, dan mag 's Heeren Loo nee zeggen tegen verzoeken van je vertegenwoordiger.
- Als je vertegenwoordiger zijn werk niet goed doet, vraagt 's Heeren Loo aan jou en/of je familie om een andere vertegenwoordiger aan te wijzen. Als het nodig is vraagt 's Heeren Loo aan de rechter ontslag van de vertegenwoordiger. Ook kan 's Heeren Loo aan de rechter vragen een andere vertegenwoordiger aan te wijzen.

#### **4. Wat 's Heeren Loo van jou verwacht**

- Als je met persoonsgebonden budget zorg betaalt, heb je een brief met beschikking van de gemeente nodig. Deze twee brieven laat je zien aan 's Heeren Loo als zij dat vraagt.
- Als het verandert hoe het met jou of je gezondheid gaat, vertel je dat zo snel mogelijk aan je contactpersoon bij 's Heeren Loo.
- Jij en jouw vertegenwoordiger geven de mensen die je helpen de kans de jeugdhulp op een goede manier uit te voeren.
- Je hebt toestemming nodig van 's Heeren Loo voordat je mag beslissen dat een hulpverlener van 's Heeren Loo geldzaken voor jou mag regelen of doen.

#### **5. Respectvol met elkaar omgaan**

's Heeren Loo heeft een gedragscode voor iedereen die bij 's Heeren Loo werkt. Dat zijn regels over hoe iedereen zich moet gedragen. Iedereen moet elkaar met respect behandelen. Als jij iemand die bij 's Heeren Loo werkt of een andere cliënt niet met respect behandelt, dan kan 's Heeren Loo stoppen met jouw overeenkomst. Dat kan ook als jij dingen zegt die iemand vervelend vindt of iemand aanraakt die dat niet wil. Of als je iemand pijn doet of uitscheldt, te veel alcohol drinkt, drugs gebruikt of rookt waar anderen daar last van hebben.

Mensen die bij 's Heeren Loo werken, jij, vertegenwoordigers en andere cliënten letten erop dat je andere personen niet kwetst door het gebruik van (sociale) media. Mensen die bij 's Heeren Loo werken, jij, vertegenwoordigers of andere cliënten mogen zonder toestemming geen foto's of opnames maken zonder toestemming. Jij moet het goedvinden voordat er foto's of opnames met jou verspreid mogen worden.



## **6. Privacy en regels over het geven van informatie door jou als cliënt**

Jij geeft mensen die bij 's Heeren Loo werken geen toegang tot jouw rekening of creditcard. Dat mag je ook niet doen door iemand te vragen voor jou geld op te nemen met een pinpas of geld voor je over te maken via internet.

## **7. Privacy en regels over het geven van informatie door 's Heeren Loo**

's Heeren Loo volgt wat zij volgens de wet moet doen voor het geven van informatie over jou. Bij het verwerken van persoonlijke informatie werkt 's Heeren Loo volgens de wetgeving op het gebied van privacy in Nederland. 's Heeren Loo heeft een Privacystatement opgesteld waarin de rechten en zaken die gedaan moeten worden zijn beschreven voor zowel 's Heeren Loo als voor jou en andere cliënten.

's Heeren Loo geeft informatie over jou aan mensen of organisaties die direct te maken hebben met jeugdhulp of het uitvoeren van het (hulpverlenings)plan, zodat zij hun werk kunnen doen. Dat gebeurt alleen als het echt nodig is. Aan gemeentes wordt alleen informatie gegeven als ze niet weten dat het over jou gaat. Als er iets niet in de wet of het Privacystatement staat beschreven, geven mensen die bij 's Heeren Loo werken geen informatie over jou aan anderen zonder dat jij het goedvindt.

Mensen die bij 's Heeren Loo werken geven informatie die voor jou te volgen is, afgestemd op jouw leeftijd en niveau. Zij checken ook jij de informatie wel hebt begrepen. Als je geen informatie wilt ontvangen vindt 's Heeren Loo dit goed, tenzij dit leidt tot vervelende gevolgen voor jou of voor anderen. Als het nodig is geeft 's Heeren Loo de informatie aan jouw vertegenwoordiger.

Bepaalde hulpverleners bij 's Heeren Loo mogen ook als jij dat niet weet of niet goedvindt in de Verwijsindex risicojongeren (VIR) opschrijven dat jouw veiligheid of gezondheid gevaar lopen.

Bij het begin van een overeenkomst met jou gaat 's Heeren Loo na of jij wel bent wie je zegt dat je bent. 's Heeren Loo vraagt jouw Burgerservicenummer (BSN) en schrijft deze op in jouw map.

## **8. Afspraken rondom het (hulpverlenings)plan**

Het plan hoort bij de overeenkomst. In dit plan komen afspraken die zijn gemaakt tussen jou en 's Heeren Loo. Jij en jouw vertegenwoordiger moeten de jeugdhulp die 's Heeren Loo geeft goedvinden, behalve als er sprake is van gesloten jeugdzorg. Als het mogelijk is maakt 's Heeren Loo het plan samen met jou. Jij kunt voor het praten over het plan jouw eigen ideeën en die van je familie laten weten in een familiegroepsplan. 's Heeren Loo zal jouw plan dan gebruiken bij het maken van het plan. Wil je dat niet, dan worden in het plan jouw wensen, wat je nodig hebt en wat je kan zoveel mogelijk meegenomen.



Het plan hoeft niet opgeschreven te worden. Als jullie dat willen schrijft 's Heeren Loo het plan wel op. Dat moet ook in sommige andere gevallen. Als jouw pleegzorgouders meedenken over het plan, dan moeten zij het plan goedkeuren voor het uitgevoerd wordt.

In het plan staat minstens:

- Welk doel jij wilt bereiken met de jeugdhulp van 's Heeren Loo;
- hoe jij en 's Heeren Loo dat willen bereiken;
- welke hulpverlener verantwoordelijk is voor welke hulp;
- hoe hulpverleners en jij met elkaar praten;
- hoe het met je gaat en hoe het plan beter gemaakt kan worden.

## 9. Een bepaalde ondersteuning afzeggen

Jij kunt bepaalde hulp die je afgesproken had afzeggen. Dat moet minimaal 24 uur voordat de afgesproken hulp zou beginnen, tenzij jij en jouw hulpverleners het anders hebben afgesproken. 's Heeren Loo zal de afgesproken hulp dan niet geven, tenzij dat vervelende gevolgen heeft voor jou of andere mensen. Als je de afgesproken hulp te laat afzegt, betaal je er alsnog voor.

## 10. Betalen van schade en verzekeringen

's Heeren Loo doet wat mogelijk is om het stuk- of kwijtraken van jouw spullen te voorkomen.

Via de verzekering van 's Heeren Loo ben jij verzekerd tijdens reizen en uitjes die door 's Heeren Loo worden georganiseerd. Deze verzekering geldt echter niet in de USA en in Canada.

Als je bij 's Heeren Loo woont, zijn jouw spullen zijn verzekerd. Meer informatie hierover staat in de brochure: 'Meer hulp nodig? Dat kan!' op de website ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)).

## 11. Beëindigen van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- Op de datum dat de beschikking van de gemeente stopt of verandert;
- doordat de afgesproken tijd van de overeenkomst over is;
- doordat jij definitief vertrekt uit de zorginstelling;
- doordat door de rechter de overeenkomst heeft beëindigd;
- als jij ergens anders gedwongen wordt opgenomen en de jeugdhulp aan jou daardoor is gestopt;
- als de beschikking van de gemeente over de toewijzing van PGB vervalt. De overeenkomst stopt dan op de dag dat de PGB is gestopt;
- als de beschikking van de gemeente over de toewijzing van PGB verandert. De overeenkomst stopt op de dag dat de PGB is veranderd. Als jij na deze verandering nog steeds genoeg geld hebt kan de overeenkomst doorlopen;



- doordat jij of 's Heeren Loo met de overeenkomst willen stoppen;
- doordat jij komt te overlijden.

## 12. Als jij als cliënt met de overeenkomst wil stoppen

Jij mag de overeenkomst stoppen. Dat doe je op papier en minstens één maand van tevoren. Alleen als het dringend is, mag het korter zijn dan één maand.

## 13. Als 's Heeren Loo met de overeenkomst wil stoppen

's Heeren Loo mag de overeenkomst stoppen. Dat doet zij op papier en minstens drie maanden van tevoren. 's Heeren Loo mag de overeenkomst alleen stoppen als:

- Jij niet doet wat er van je verwacht wordt. Wat er van je verwacht wordt staat in de overeenkomst, de huisregels van 's Heeren Loo en de voorwaarden;
- jij weigert mee te werken om de overeenkomst uit te voeren;
- de manier waarop jij en 's Heeren Loo met elkaar omgaan niet meer goed is;
- de jeugdhulp die jij nodig hebt zo verandert dat 's Heeren Loo de overeenkomst niet kan laten doorlopen;
- het blijkt dat jij onjuiste informatie hebt gegeven en de overeenkomst niet was getekend als wel de juiste informatie was gegeven;
- 's Heeren Loo geen geld meer ontvangt van de gemeente voor de jeugdhulp die wij aan jou geven en ook jij de kosten niet zelf betaalt;
- 's Heeren Loo geen geld meer heeft;
- 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit jou binnen de zorginstelling te verhuizen en jij wilt niet meewerken;
- doordat jij verhuist naar een adres waar 's Heeren Loo geen zorg of hulp kan bieden;
- jouw gedrag naar mensen die bij 's Heeren Loo werken of andere cliënten zo is dat het geven van jeugdhulp aan jou niet meer mogelijk is.

## 14. Verhuizen binnen 's Heeren Loo

Als 's Heeren Loo het redelijk en billijk vindt mag zij jou laten verhuizen naar een andere woning binnen 's Heeren Loo. Zij moet een dergelijk besluit zorgvuldig nemen en jouw belang meewegen in de beslissing.

Als 's Heeren Loo besluit jou te laten verhuizen worden de kosten van die verhuizing en eventueel het opknappen van jouw nieuwe woning door 's Heeren Loo betaald.

Als jij niet wilt meewerken aan een verhuizing, dan mag 's Heeren Loo de overeenkomst stoppen.



## **15. Als je het ergens niet mee eens bent of ruzie hebt**

's Heeren Loo wil de jeugdhulp voor jou zo goed mogelijk doen. Maar soms gaat er wel eens iets mis of ben je het niet met iets eens. Daar kan je over praten. 's Heeren Loo heeft namelijk een klachten- en complimentenregeling. Deze staat op de website van 's Heeren Loo en in de klachtenfolder.