Algemene voorwaarden

Inleiding

Welkom bij Youthcare Nederland. Youthcare Nederland is de handelsnaam van CuraCare en biedt ambulante jeugdhulp aan jeugdigen en gezinnen. Onze dienstverlening omvat individuele begeleiding, gezinsbegeleiding en begeleide omgang (BOR).

Wij vinden het belangrijk dat jeugdigen, ouders, wettelijk vertegenwoordigers en verwijzers weten wat zij van onze hulpverlening mogen verwachten en welke afspraken daarbij gelden. In deze algemene voorwaarden beschrijven wij onder meer hoe een aanmelding en de start van hulpverlening verlopen, hoe wij samenwerken, welke afspraken gelden bij afmeldingen en hoe wij omgaan met veiligheid, privacy, klachten en beëindiging van de hulp.

De begeleiding wordt afgestemd op de hulpvraag en vastgelegd in een individueel plan van aanpak. Waar nodig werken wij samen met gemeenten, verwijzers en gecertificeerde instellingen. Daarbij staan de belangen, ontwikkeling en veiligheid van de jeugdige centraal.

Deze algemene voorwaarden gelden naast de individuele afspraken en de toepasselijke wet- en regelgeving. Wettelijke rechten van jeugdigen en hun vertegenwoordigers blijven altijd van kracht. Wij vragen betrokkenen om de voorwaarden zorgvuldig door te lezen en vragen of onduidelijkheden met Youthcare Nederland te bespreken.

Deze conceptvoorwaarden zijn opgesteld op basis van de werkwijze van Youthcare Nederland. Vóór vaststelling moeten de actuele gemeentelijke contractvoorwaarden, de Jeugdwet-aansluiting bij Klachtenportaal Zorg en de verzekeringsvoorwaarden worden gecontroleerd. Wettelijke rechten gaan altijd voor.

Artikel 1 – Begrippen

1. Youthcare Nederland: de handelsnaam waaronder CuraCare jeugdhulp verleent, hierna ‘Youthcare’. De juridische identificatiegegevens van CuraCare worden op de definitieve versie en in de cliëntinformatie vermeld.

2. Jeugdige: de minderjarige of jongvolwassene die binnen het toepasselijke wettelijke kader hulp van Youthcare ontvangt.

3. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s) met gezag of voogd, voor zover zij op grond van de wet bevoegd zijn namens de jeugdige op te treden.

4. Verwijzer: de daartoe bevoegde professional of instantie die de jeugdige voor hulp aanmeldt. GI: gecertificeerde instelling die betrokken kan zijn bij een kinderbeschermingsmaatregel.

5. Toewijzing: het bericht van de gemeente of bevoegde opdrachtgever waaruit de toegekende jeugdhulp blijkt. Plan van aanpak: het individuele document met doelen, inzet, afspraken en evaluatiemomenten.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en wettelijke rechten

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door Youthcare aanvaarde jeugdhulptrajecten, voor zover zij tijdig aan de betrokkenen ter beschikking zijn gesteld en rechtsgeldig onderdeel zijn van de afspraken.

2. Het plan van aanpak bevat de casusspecifieke afspraken. Bij strijdigheid met dwingend recht of toepasselijke gemeentelijke contractvoorwaarden gaat de hogere rechtsregel of bindende contractvoorwaarde voor.

3. Deze voorwaarden beperken geen rechten die de jeugdige, ouders of vertegenwoordigers op grond van de Jeugdwet, het Burgerlijk Wetboek, de AVG of andere toepasselijke regelgeving hebben.

Artikel 3 – Aanmelding, gezag en toestemming

1. Bij de intake onderzoekt Youthcare wie het ouderlijk gezag uitoefent en vraagt zo nodig bewijsstukken op.

2. In het vrijwillige kader vullen en ondertekenen beide gezaghebbende ouders het aanmeldformulier voor zover hun toestemming wettelijk vereist is. Ook toestemming of instemming van de jeugdige wordt verkregen wanneer de wet dit voorschrijft.

3. Bij verwijzing zorgt de verwijzer voor het organiseren en vastleggen van de benodigde toestemming. Youthcare controleert zelf vóór de uitvoering of de noodzakelijke juridische basis voor de hulp aanwezig is.

4. Bij onenigheid over toestemming onderzoekt Youthcare de situatie, betrekt waar passend de verwijzer en start of vervolgt hulp alleen voor zover dit rechtmatig en verantwoord is.

5. Bij een kinderbeschermingsmaatregel worden de bevoegdheden van ouders, jeugdige en GI afzonderlijk beoordeeld; een maatregel vervangt niet zonder meer alle toestemmingsvereisten.

Artikel 4 – Toewijzing, acceptatie en wachtlijst

1. Youthcare accepteert een casus in beginsel nadat de geldige gemeentelijke toewijzing is ontvangen en de casus door Youthcare is bevestigd door een vooraanmelding zoals casustiek.

2. Acceptatie betekent niet automatisch dat de feitelijke begeleiding onmiddellijk aanvangt. De start wordt afgestemd op de beschikbare capaciteit, de hulpvraag en noodzakelijke randvoorwaarden.

3. Wanneer geen ruimte beschikbaar is, hanteert Youthcare een wachtlijst. De capaciteit en verwachte wachttijd kunnen per kwartaal veranderen. Youthcare informeert verwijzers over de beschikbare capaciteit en eventuele wachttijden.

4. Youthcare doet geen toezegging over een vaste startdatum tenzij deze uitdrukkelijk is bevestigd. Bij zorgen over de veiligheid of urgentie stemt Youthcare af met de verwijzer of andere verantwoordelijke partij over passende vervolgstappen en de verantwoordelijkheidsverdeling gedurende het wachten.

Artikel 5 – Start en uitvoering van de hulp

1. De feitelijke hulpverlening start op de met betrokkenen afgesproken datum, na ontvangst van de benodigde toewijzing en nadat de juridische en praktische voorwaarden zijn beoordeeld.

2. Youthcare handelt volgens de professionele standaard, de toepasselijke wetgeving en haar kwaliteits- en veiligheidsprocedures.

3. De inzet, frequentie, locatie en contactpersonen worden opgenomen in het plan van aanpak. Aanpassingen worden met betrokkenen besproken en vastgelegd.

4. Youthcare kan werkzaamheden laten uitvoeren door gekwalificeerde medewerkers of zorgvuldig ingeschakelde professionals, met inachtneming van de wettelijke en contractuele eisen.

Artikel 6 – Plan van aanpak en evaluaties

1. Youthcare stelt in afstemming met de jeugdige, de daartoe bevoegde ouders en waar passend de verwijzer of GI een plan van aanpak op.

2. Het plan bevat de hulpdoelen, de vorm en frequentie van begeleiding, verantwoordelijkheden, veiligheidsafspraken en casusspecifieke afmeldregels.

3. De voortgang wordt in beginsel iedere drie maanden geëvalueerd. Voorafgaand aan het evaluatiegesprek stelt Youthcare een evaluatieverslag op.

4. Het verslag wordt verstrekt aan daartoe gerechtigde gezaghebbende ouders en de verwijzer, voor zover dit is toegestaan op grond van de toepasselijke wet en de noodzakelijke toestemming of andere rechtsgrond aanwezig is.

5. Bij gewijzigde omstandigheden kan een tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

Artikel 7 – Individuele begeleiding, gezinsbegeleiding en BOR

1. Youthcare verleent individuele begeleiding, gezinsbegeleiding en begeleide omgang overeenkomstig het plan van aanpak.

2. Bij BOR worden contactmomenten, doelen, begeleiding, aanwezigheid van betrokkenen en eventuele opbouw of afbouw in het plan van aanpak uitgewerkt. Youthcare stemt dit af met ouders en verwijzer of GI, binnen ieders wettelijke bevoegdheden.

3. Een uitbreiding, wijziging of overgang naar minder begeleiding vindt uitsluitend plaats na passende beoordeling en afstemming; een advies van Youthcare is niet automatisch een besluit over gezag of omgang.

4. De begeleider registreert relevante waarnemingen en gebeurtenissen feitelijk en professioneel in het cliëntdossier.

Artikel 8 – Verplichtingen van betrokkenen

1. De jeugdige en betrokken ouders verstrekken voor zover redelijk en noodzakelijk juiste informatie die van belang is voor veilige en passende hulp.

2. Betrokkenen respecteren afspraken, medewerkers, andere cliënten en de privacy van derden.

3. Veranderingen in gezag, contactgegevens, veiligheidsomstandigheden of relevante rechterlijke beslissingen worden zo spoedig mogelijk aan Youthcare gemeld.

4. Ouders en jeugdigen worden betrokken bij de hulpverlening passend bij hun leeftijd, ontwikkelingsniveau en wettelijke positie.

Artikel 9 – Afspraken, afmeldingen en verzuim

1. De afmeldtermijn wordt per casus in het plan van aanpak vastgelegd. Betrokkenen melden verhindering zo spoedig mogelijk via de afgesproken contactroute.

2. Bij drie opeenvolgende afmeldingen of 50% afwezigheid kan Youthcare beoordelen of voortzetting van de hulpverlening nog mogelijk en verantwoord is. Er vindt geen automatische beëindiging plaats.

3. Bij deze beoordeling betrekt Youthcare onder meer de reden van afmelding, overmacht, de belangen en veiligheid van de jeugdige, de noodzaak van hulp en de toepasselijke afspraken met verwijzer of GI.

4. Een voorgenomen beëindiging wordt waar passend met betrokkenen en de verwijzer of GI besproken en zorgvuldig vastgelegd.

Artikel 10 – Veiligheid en gedrag

1. Youthcare verwacht een respectvolle en veilige omgang met medewerkers en betrokkenen. Bedreiging, intimidatie, geweld of andere ernstige onveiligheid wordt niet geaccepteerd.

2. Bij een onveilige situatie mag een begeleider een afspraak of omgangsmoment direct onderbreken of beëindigen wanneer dit noodzakelijk is om de veiligheid te waarborgen.

3. Youthcare beoordeelt vervolgens de benodigde maatregelen, registreert incidenten volgens haar procedures en stemt zo nodig af met bevoegde instanties.

4. Het onderbreken van een afzonderlijk contactmoment betekent niet zonder meer dat het gehele hulpverleningstraject wordt beëindigd.

Artikel 11 – Beeld- en geluidsopnames

1. Betrokkenen maken tijdens de hulpverlening niet zonder voorafgaande afstemming en benodigde toestemming beeld- of geluidsopnames van medewerkers, jeugdigen of derden.

2. Dit artikel laat wettelijke rechten, waaronder het onder omstandigheden rechtmatig vastleggen van een eigen gesprek, onverlet. Publicatie of verspreiding van opnames kan afzonderlijke toestemming of een andere wettelijke grondslag vereisen.

3. Youthcare kan bij privacy- of veiligheidsrisico’s redelijke afspraken over opnames vastleggen in het plan van aanpak.

Artikel 12 – Samenwerking met verwijzers en GI

1. Youthcare werkt binnen de wettelijke kaders samen met gemeenten, verwijzers, GI's en andere betrokken professionals.

2. Bij OTS of voogdij deelt Youthcare met de bevoegde GI de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van haar wettelijke taak en voor zover een rechtsgrond voor verstrekking bestaat. Dit kan plannen van aanpak, evaluaties, relevante rapportages en veiligheidsinformatie omvatten.

3. In het vrijwillige kader wordt informatie alleen gedeeld wanneer de vereiste toestemming of een andere geldige wettelijke grondslag aanwezig is.

4. Youthcare verstrekt niet méér gegevens dan noodzakelijk en maakt gebruik van passende beveiligde communicatie.

5. Wanneer een gecertificeerde instelling (GI) of gemeente betrokken is bij de casus en verantwoordelijk is voor de regievoering, ligt de regie bij de betreffende instantie. Indien er geen externe regievoerder betrokken is, zal Youthcare Nederland de regie in nauwe samenwerking met de ouders voeren. Hierbij worden de verantwoordelijkheden, afspraken en voortgang van het hulpverleningstraject gezamenlijk afgestemd.

Artikel 13 – Privacy en dossierbeheer

1. Youthcare verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG, de Jeugdwet en de toepasselijke privacyverklaring.

2. Cliëntgegevens en relevante hulpverleningsrapportages worden in Zilliz vastgelegd. Vertrouwelijke gegevensuitwisseling vindt waar passend beveiligd via Zivver plaats.

3. Uit interne casuïstiekbesprekingen worden relevante bevindingen, besluiten en vervolgacties in het cliëntdossier vastgelegd. Dossierplichtige informatie wordt niet buiten het dossier gehouden enkel omdat deze intern is besproken.

4. De wettelijke bewaartermijnen en eventuele uitzonderingen daarop zijn van toepassing. Nadere informatie over gegevensverwerking staat in de privacyverklaring van Youthcare.

5. Youthcare Nederland maakt gebruik van **Zilliz** als elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin worden persoonsgegevens, cliëntdossiers, rapportages, plannen van aanpak en andere relevante gegevens rondom de hulpverlening digitaal opgeslagen.
De gegevens worden opgeslagen in een beveiligde digitale omgeving. Alleen bevoegde medewerkers van Youthcare Nederland hebben toegang tot de cliëntgegevens, op basis van hun functie en autorisaties.

De exacte opslaglocatie is Duitsland. Volgens de officiële informatie van Zilliz worden cliëntgegevens gehost bij Amazon Web Services (AWS), in datacenters binnen de Europese Unie. Zilliz beschikt over ISO 27001- en NEN 7510-certificeringen en maakt gebruik van versleuteling en toegangsbeveiliging

Artikel 14 – Dossierinzage en informatieverzoeken

1. Een jeugdige, ouder of vertegenwoordiger kan een verzoek om inzage of afschrift indienen via admin@ycn.nu.

2. Youthcare beoordeelt de identiteit, bevoegdheid, leeftijdsafhankelijke rechten van de jeugdige, privacy van derden en toepasselijke wettelijke uitzonderingen.

3. Tijdens de hulpverlening kan aan daartoe gerechtigde betrokkenen passende toegang tot Zilliz worden verleend. Na beëindiging kan een toegestaan afschrift beveiligd via Zivver worden verstrekt.

4. Een ouder zonder gezag ontvangt niet automatisch het volledige dossier of alle evaluatieverslagen. Een verzoek wordt beoordeeld op basis van de toepasselijke wettelijke informatierechten, toestemming en andere rechtsgronden.

Artikel 15 – Wijziging, opschorting en beëindiging

1. Wijzigingen in de hulpvraag of uitvoering worden met betrokkenen besproken en waar nodig in het plan van aanpak vastgelegd.

2. Wanneer ouders of jeugdige de hulp willen beëindigen, bespreekt Youthcare de reden, beoordeelt de veiligheid en stemt waar nodig af met verwijzer, gemeente of GI.

3. Youthcare kan beëindiging overwegen bij aanhoudende onvoldoende medewerking, ernstige onveiligheid, het herhaaldelijk niet nakomen van afspraken of wanneer passende hulp redelijkerwijs niet meer kan worden geboden.

4. Beëindiging gebeurt niet automatisch: Youthcare weegt de belangen van de jeugdige, wettelijke verplichtingen, eventuele kinderbeschermingsmaatregelen en noodzakelijke continuïteit of overdracht.

5. Bij acute onveiligheid kan een contactmoment onmiddellijk worden onderbroken. Bij beëindiging wordt waar passend een eindverslag opgesteld en wordt de overdracht zorgvuldig afgestemd.

Artikel 16 – Gemeentelijke financiering en indicaties

1. De hulpverlening waarop deze voorwaarden betrekking hebben wordt gefinancierd op basis van de toepasselijke gemeentelijke toewijzing. Ouders ontvangen hiervoor van Youthcare geen factuur.

2. Youthcare bewaakt de einddatum van de toewijzing en stemt een mogelijke verlenging tijdig af met de verwijzer of gemeente.

3. Een verlenging is afhankelijk van een geldige beslissing of toewijzing door de bevoegde instantie. Youthcare kan niet zelfstandig een gemeentelijke indicatie verlengen.

4. Voor deze dienstverlening worden in deze algemene voorwaarden geen tarieven of bedragen opgenomen.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid en schade

1. Youthcare is aansprakelijk voor schade voor zover deze op grond van het toepasselijke recht aan Youthcare kan worden toegerekend.

2. Youthcare beschikt volgens het overgelegde polisblad over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De daadwerkelijke dekking hangt af van de actuele polis, toepasselijke voorwaarden en omstandigheden van het geval.

3. Voor zover wettelijk toegestaan kan aansprakelijkheid worden beperkt tot de uitkering onder de toepasselijke verzekering. Een dergelijke beperking geldt niet wanneer zij op grond van dwingend recht of de omstandigheden onredelijk bezwarend of anderszins niet afdwingbaar is.

4. Deze voorwaarden sluiten aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid niet uit en beperken geen wettelijke rechten van jeugdigen of hun vertegenwoordigers.

5. Schade of incidenten worden zo spoedig mogelijk gemeld zodat Youthcare de situatie zorgvuldig kan onderzoeken en afhandelen.

Artikel 18 – Klachten, geschillen en wijzigingen

1. Een jeugdige, ouder of vertegenwoordiger kan een klacht indienen volgens de klachtenregeling van Youthcare. Youthcare is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Welke onafhankelijke klachtencommissie bevoegd is en hoe deze bereikbaar is, wordt vermeld in de actuele klachtenregeling.

2. Betrokkenen kunnen gebruikmaken van de wettelijk beschikbare ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Een klacht indienen mag niet leiden tot benadeling van de cliënt.

3. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is, tenzij een toepasselijke bijzondere regeling anders bepaalt.

4. Youthcare informeert betrokkenen schriftelijk over relevante wijzigingen van deze voorwaarden. Wijzigingen worden slechts van toepassing op bestaande afspraken voor zover dit rechtsgeldig is.

5. Indien een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen van kracht voor zover mogelijk; de ongeldige bepaling wordt niet automatisch vervangen door een voor de cliënt nadeligere afspraak.