

Algemene Voorwaarden (2022)

Inhoud Artikel 1 - Definities	2
Artikel 2 - Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden	2
Artikel 3 - Wettelijke regelingen	2
Artikel 4 - Verloop van het hulpverleningsproces	3
Artikel 5 - Wijziging van de hulp	4
Artikel 6 - Uitvoering van de hulp	4
Artikel 7 - Totstandkoming overeenkomst	5
Artikel 8 - Beëindiging en opzegging	5
Artikel 9 - Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens	7
Artikel 10 - Verzekeringen	9
Artikel 11 - Aansprakelijkheid	9
Artikel 12 - Klachtenregeling	10
Artikel 13 - Geschillen	10
Artikel 14 - Gedragscode medewerkers	10
Artikel 15 - Verplichtingen van de cliënt	11

- Zorgaanbieder: Youthcare zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met één of meer hulpvragen en die op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen is toegelaten om zorg vanuit de WLZ, WMO en Jeugdzorg te leveren.
- Cliënt: De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Youthcare.
- Vertegenwoordiger: De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- De beschikking van de gemeente: De beschikking waarin is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WLZ, WMO en Jeugdzorg.
- Zorg(verlening): (Het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- Dienst(verlening): (Het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking heeft op een cliënt.
- Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.
- Gezinsplan en/of het begeleidingsplan: Het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het plan vormt een geheel met de overeenkomst.
- De zorgovereenkomst: De individuele overeenkomst die tussen Youthcare en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Youthcare zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

Artikel 2 - Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere schriftelijke én mondelinge zorgopdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken;
2. Onrechtmatig bezwarende algemene voorwaarden van opdrachtgevers worden nadrukkelijk niet erkend en worden afgewezen;
3. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met Youthcare overeengekomen te worden. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
4. De algemene voorwaarden worden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst aan de cliënt overhandigd.
5. Op verzoek van de cliënt licht Youthcare de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 3 - Wettelijke regelingen

Veel hulp van Youthcare wordt verleend op grond van wettelijke regelingen zoals de Jeugdwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Youthcare hanteert deze wettelijke voorschriften indien van toepassing, draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering

van hetgeen deze regelgeving vereist en stemt de hulpen zorgverlening met het cliëntstelsysteem hierbij af.

Artikel 4 – Verloop van het hulpverleningsproces

1. Voor veel hulp van Youthcare is een beschikking van de gemeente, rechtbank of geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet gerechtigde persoon of instantie nodig.
2. Youthcare stelt zich als doel om alle vormen van jeugdhulp binnen 6 weken beschikbaar te hebben. Indien deze termijn niet gehaald kan worden, zal met opdrachtgever overlegd worden of de zorgopdracht, ondanks de langere wachttijd, alsnog aan Youthcare gegeven worden.
3. Youthcare aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor uitvoering van de jeugdhulp vanaf het moment dat het eerste contact tussen jeugdprofessional en cliëntstelsysteem gelegd wordt.
4. De inhoud van de hulp wordt samen met het cliëntstelsysteem vastgelegd in een gezinsplan of begeleidingsplan. Het gezinsplan of begeleidingsplan wordt binnen 6 weken na het eerste contact vastgesteld, rekening houdend met de inbreng van minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. Youthcare biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het gezinsplan of begeleidingsplan.
5. Het gezinsplan of begeleidingsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Youthcare en de cliënt ondertekenen het gezinsplan of begeleidingsplan. Het ondertekende gezinsplan of begeleidingsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
6. Het gezamenlijk opstellen van een gezinsplan of begeleidingsplan is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Youthcare naar een gezamenlijk gedragen plan.
7. Het cliëntstelsysteem verleent Youthcare toestemming om voor aanvang van de hulp informatie uit te wisselen met de opdrachtgever. Voor het opvragen van informatie bij andere instanties zal de jeugdprofessional eerst vooraf toestemming vragen aan cliënt, als onderdeel van het gezinsplan of in een afzonderlijk verzoek. Let op dat de toestemming daadwerkelijk wordt gevraagd en vastgelegd. Je kunt dit artikel niet zondermeer gebruiken als een gegeven waarop je de toestemming baseert.

Doel en inhoud gezinsplan of begeleidingsplan

1. Het gezinsplan of begeleidingsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het gezinsplan of begeleidingsplan beschrijft de persoonlijke situatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen en de met de cliënt afgesproken vormen van hulp.

3. In het gezinsplan of begeleidingsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - a. De doelen waaraan de cliënt wil gaan werken
 - b. Wie binnen de organisatie van Youthcare het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt.
 - c. Welke familieleden van de cliënt of anderen bij de hulpverlening worden
 - d. Betrokken of over de hulpverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt.
 - e. De momenten van evaluatie van het gezinsplan.

Naleving van het gezinsplan of begeleidingsplan

1. Youthcare voert de zorg uit volgens de afspraken in het gezinsplan of begeleidingsplan.
2. Als Youthcare de afgesproken zorg niet conform het gezinsplan of begeleidingsplan kan verlenen, stelt Youthcare de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg niet conform het gezinsplan of begeleidingsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Youthcare daarvan meteen in kennis.
3. Het gezinsplan of begeleidingsplan wordt minimaal een keer per 6 maanden in samenspraak met de cliënt en ander belangrijke betrokkenen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie. De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen drie maanden na instemming van de cliënt met het gezinsplan, begeleidingsplan of zoveel eerder als nodig is.

Artikel 5 - Wijziging van de hulp

- a. Wijzigingen in de ingezette hulp of het gezinsplan of begeleidingsplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger en Youthcare worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Youthcare naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- b. Het hierboven genoemde overleg is niet vereist indien, als gevolg van spoedeisende omstandigheden, Youthcare in het belang van de cliënt direct noodzakelijke maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal Youthcare zo spoedig mogelijk in overleg treden met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 6 - Uitvoering van de hulp

- Omgangsvormen: De cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien de medewerker(s) van Youthcare hiermee op welke wijze dan ook wordt/worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening door Youthcare. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan.
- Privacy: Privacy van zowel de cliënt als ook de medewerker worden wederzijds gerespecteerd. Dit betekent onder andere dat er geen beeld- en geluidopnames van

cliënten of medewerkers van Youthcare gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en medewerkers van Youthcare via (sociale) media of welke manier dan ook.

- Rookvrije werkplek: In het geval hulpverlening bij cliënt thuis plaatsvindt zorgt de cliënt ervoor dat de medewerker de werkzaamheden op een rookvrije werkplek kan verrichten. De cliënt of derden zullen niet roken in aanwezigheid van de medewerker, tenzij de medewerker daarvoor toestemming heeft gegeven. Het is medewerkers van Youthcare niet toegestaan te roken tijdens het verlenen van hulp aan de cliënt.
- Giften: Het is niet toegestaan om de medewerker(s) giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

Artikel 7 - Totstandkoming overeenkomst

1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgen dienstverleningsovereenkomst tussen Youthcare en cliënt.
2. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - Een verwijzing naar de geïndiceerde zorg
 - Een bepaling dat het op te stellen gezinsplan of begeleidingsplan onderdeel uitmaakt van een overeenkomst.
 - Een beschrijving van de diensten waar de cliënten gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten.
3. Een zorg- en dienstverlening overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Youthcare en cliënt.
4. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 8 - Beëindiging en opzegging

1. Beëindiging van de hulp De hulp eindigt in de navolgende gevallen:
 - a. Indien de gestelde doelen in hulpverleningsplan bereikt zijn;
 - b. Indien de geldigheidstermijn van de beschikking is verstreken;
 - c. Indien de periode is verstreken zoals vastgesteld in het gezinsplan of begeleidingsplan, en de doelen behaald zijn;
 - d. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het gezinsplan of begeleidingsplan.
 - e. Met wederzijds goedvinden, tenzij het hulp betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
 - f. Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
 - g. Indien de cliënt overlijdt.

- h. Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door YOUTH CARE NEDERLAND, meer heeft.
- i. Ontbinding door rechterlijke tussenkomst

In alle gevallen zal Youthcare het beëindigen van de hulp melden bij de lokale verwijzer.

2. Youthcare kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze voorwaarden wordt in ieder geval verstaan:

- a. Dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft
- b. De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
- c. De cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Youthcare, die voortzetting van zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken.
- d. De omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Youthcare en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.
- e. Op het moment dat Youthcare, als gevolg van een niet aan Youthcare verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt.
- f. in geval van surseance van Youthcare

3. Youthcare zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

4. In de gevallen genoemd onder 2 kan opzegging door Youthcare tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

5. Indien Youthcare deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 9 – Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens

Duidelijke informatie

1. Steeds als Youthcare de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Youthcare de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Youthcare de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Youthcare zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
5. Youthcare zorgt ervoor dat zij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
6. Youthcare zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging van de cliënt. Algemene voorwaarden voor zorg- en dienstverlening

Algemeen Privacy: bescherming persoonsgegevens

Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Youthcare verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Youthcare kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Youthcare zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Youthcare beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier en is tevens aangesloten bij de landelijke verwijzindex risicojongeren. Youthcare draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens en heeft dit vastgelegd in het privacyreglement. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze

voorwaarden. De volledige tekst van het privacyreglement is na te lezen op de website van Youthcare (www.youthcarenederland.nl)

2. Youthcare draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
3. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
4. Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
5. De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, Youthcare in kennis stellen van de betrokkenheid van (een) andere instelling(-en), bijvoorbeeld ten aanzien van (eerdere) hulp of onderwijs. Zo nodig kan om inzage of afschrift van daarop betrekking hebbende relevante stukken gevraagd worden. Hiervoor vraagt Youthcare van tevoren toestemming aan de cliënt.
6. Youthcare wisselt gegevens uit met andere instellingen indien dit noodzakelijk wordt geacht met betrekking tot de financiering, uitvoering en continuïteit van de geleverde zorg of te leveren zorg. Dit betreft zowel cliënt specifieke informatie als geaggregeerde informatie.

Bewaren van gegevens

1. Youthcare bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Youthcare zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Youthcare deze gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft hij deze aan de cliënt terug.
2. Youthcare vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
3. Youthcare verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
4. De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan de medewerker mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. De medewerker behoeft

niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.

5. Youthcare verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door het zorgkantoor en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
6. Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensverwerking).

Artikel 10 - Verzekeringen

De cliënt is verplicht een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering af te sluiten. De cliënt (of namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger) is aansprakelijk voor de eventueel door hem/haar veroorzaakte schade. Voor zover mocht blijken dat de cliënt ter zake onverzekerd is, is cliënt aansprakelijk voor de betreffende extra kosten die de werkzaamheden van Youthcare uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. De jeugdprofessional van Youthcare zal bij zijn werkzaamheden de codes van een goed hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de vigerende regelgeving, de regels daarvoor binnen Youthcare en de geldende professionele standaarden.
2. YOUTH CARE NEDERLAND treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. Youthcare informeert de cliënt over deze maatregelen.
3. Youthcare zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen. 4. Cliënt is gehouden Youthcare in de gelegenheid te stellen een door Youthcare tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Youthcare te herstellen.
5. De aansprakelijkheid voor Youthcare is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Youthcare gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade

veroorzakende gebeurtenis. Schades veroorzaakt door (een van de medewerkers van) Youthcare van € 50,00 of minder worden niet vergoed, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld. Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure.

6. Het bepaalde in artikel 3 is mede van toepassing op de door Youthcare ingeschakelde derden.
7. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in lid 5. Gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Youthcare..
8. De cliënt is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

Artikel 12 - Klachtenregeling

1. Klacht: Youthcare streeft een zorgvuldige uitvoering na van de hulp en zorgverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de hulpverlening.

2. Klachtenreglement: Op de hulp en zorgverlening is een klachtenreglement voor cliënten van toepassing, dat voldoet aan de wettelijke bepalingen daarover. Het klachtenreglement is na te lezen op de website van Youthcare (www.youthcarenederland.nl)

Artikel 13 - Geschillen

- Toepasselijk recht: Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- Geschillen: Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank Rotterdam horen, worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam. Geschillen die behoren tot de competentie van de sector kanton van enige rechtbank, worden voorgelegd aan de sector kanton, die volgens de wet bevoegd is van die geschillen kennis te nemen. Wanneer een geschil is aan te merken als klacht, wordt die in behandeling genomen conform de klachtenregeling van Youthcare (zie artikel 12). Indien een bepaling uit de zorgovereenkomst en/of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst/algemene voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst/algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

Artikel 14 - Gedragscode medewerkers

Youthcare hanteert een gedragscode voor medewerkers. Deze gedragscode geeft de beschrijving van hoe medewerkers geacht worden zich te gedragen, zowel ten opzichte van elkaar, als ten opzichte van cliënten en derden. De code is gericht op het in de organisatie bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, seksuele intimidatie alsmede

op het respecteren van levensbeschouwelijke opvattingen. De gedragscode is op te vragen bij de jeugdprofessional.

Artikel 15 - Verplichtingen van de cliënt

1. Client verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
2. Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van andere cliënten, bezoekers en medewerkers.
3. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Youthcare gericht op (brand) veiligheid.
4. De cliënt conformeert zich aan het document zo gaan we met elkaar om.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Youthcare in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet de begeleiders de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het gezinsplan of in het kader van veiligheid.
7. Cliënt is verplicht Youthcare meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
8. Client staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.