

Algemene Voorwaarden (2022)

Inhoud

Artikel 1 - Definities	2
Artikel 2 - Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden	2
Artikel 3 - Wettelijke regelingen	3
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

Artikel 1 - Definities

- Zorgaanbieder: YOUTH CARE NEDERLAND die 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 YOUTH CARE NEDERLAND.
- 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: 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 YOUTH CARE NEDERLAND en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 3 - Wettelijke regelingen

Veel hulp van YOUTH CARE NEDERLAND wordt verleend op grond van wettelijke regelingen zoals de Jeugdwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. YOUTH CARE NEDERLAND 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 cliëntsysteem hierbij af.

Artikel 4 - Verloop van het hulpverleningsproces

1. Voor veel hulp van YOUTH CARE NEDERLAND is een beschikking van de gemeente of geldige verwijzing van een daartoe conform Jeugdwet gerechtigde persoon of instantie nodig.
2. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND gegeven worden.
3. YOUTH CARE NEDERLAND aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor uitvoering van de jeugdhulp vanaf het moment dat het eerste contact tussen jeugdprofessional en cliëntsysteem gelegd wordt.
4. De inhoud van de hulp wordt samen met het cliëntsysteem vastgelegd in een gezinsplan. Het gezinsplan 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. YOUTH CARE NEDERLAND biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het gezinsplan.
5. Het gezinsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. YOUTH CARE NEDERLAND en de cliënt ondertekenen het gezinsplan. Het ondertekende gezinsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
6. Het gezamenlijk opstellen van een gezinsplan is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft YOUTH CARE NEDERLAND naar een gezamenlijk gedragen plan.
7. Het cliëntsysteem verleent YOUTH CARE NEDERLAND 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

1. Het gezinsplan 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 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 wordt in ieder geval vastgelegd:
 - a. De doelen waaraan de cliënt wil gaan werken
 - b. Wie binnen de organisatie van YOUTH CARE NEDERLAND 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

1. YOUTH CARE NEDERLAND voert de zorg uit volgens de afspraken in het gezinsplan.
2. Als YOUTH CARE NEDERLAND de afgesproken zorg niet conform het gezinsplan kan verlenen, stelt YOUTH CARE NEDERLAND de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg niet conform het gezinsplan kan ontvangen, stelt de cliënt YOUTH CARE NEDERLAND daarvan meteen in kennis.
3. Het gezinsplan 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 of zoveel eerder als nodig is.

Artikel 5 - Wijziging van de hulp

- a. Wijzigingen in de ingezette hulp of het gezinsplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger en YOUTH CARE NEDERLAND worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kinderscherming, maar ook dan streeft YOUTH CARE NEDERLAND naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- b. Het hierboven genoemde overleg is niet vereist indien, als gevolg van spoedeisende omstandigheden, YOUTH CARE NEDERLAND in het belang van de cliënt direct noodzakelijke maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND hiermee op welke wijze dan ook wordt/worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening door YOUTH CARE NEDERLAND. 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 YOUTH CARE NEDERLAND gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en medewerkers van YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND en cliënt.
2. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - Een verwijzing naar de geïndiceerde zorg
 - Een bepaling dat het op te stellen gezinsplan onderdeel uit maakt 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 aan gegaan en komt tot stand na ondertekening door YOUTH CARE NEDERLAND 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, en de doelen behaald zijn;
 - d. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het gezinsplan.
 - 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 YOUTH CARE NEDERLAND het beëindigen van de hulp melden bij de lokale verwijzer.

2. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND, 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 YOUTH CARE NEDERLAND en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.
- e. Op het moment dat YOUTH CARE NEDERLAND, als gevolg van een niet aan YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND.

3. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. YOUTH CARE NEDERLAND 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. YOUTH CARE NEDERLAND 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. YOUTH CARE NEDERLAND 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). YOUTH CARE NEDERLAND verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan YOUTH CARE NEDERLAND kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. YOUTH CARE NEDERLAND zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. YOUTH CARE NEDERLAND beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier en is tevens aangesloten bij de landelijke verwijzindex risicjongeren. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND (www.youthcarenederland.nl)

2. YOUTH CARE NEDERLAND 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, YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND van te voren toestemming aan de cliënt.
6. YOUTH CARE NEDERLAND 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. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt YOUTH CARE NEDERLAND deze gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft hij deze aan de cliënt terug.
2. YOUTH CARE NEDERLAND 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. YOUTH CARE NEDERLAND 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 hoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.
5. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. De jeugdprofessional van YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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. YOUTH CARE NEDERLAND informeert de cliënt over deze maatregelen.
3. YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND in de gelegenheid te stellen een door YOUTH CARE NEDERLAND tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van YOUTH CARE NEDERLAND te herstellen.
5. De aansprakelijkheid voor YOUTH CARE NEDERLAND is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door YOUTH CARE NEDERLAND 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) YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND.
8. De cliënt is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

Artikel 12 - Klachtenregeling

1. Klacht: YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND (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 YOUTH CARE NEDERLAND (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

YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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 YOUTH CARE NEDERLAND 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.