



ALGEMENE VOORWAARDEN

YOEP-groep

Van toepassing op:

YOEP Jeugd & Gezin B.V.

KvK-nummer: 60219890

Zuidpoolsingel 12

2408 ZE Alphen aan den Rijn

en/of

YOEP Volwassenen GGZ B.V.

KvK-nummer: 57832676

Doenzastraat 2a

2311 HB Leiden

en/of andere aan YOEP gelieerde rechtspersonen, onderwijs-, zorg- of dienstverlening entiteiten die activiteiten verrichten binnen de Yoep-groep, voor zover deze algemene voorwaarden daarop van toepassing zijn verklaard.

hierna afzonderlijk en/of gezamenlijk te noemen: **YOEP**.



1. Algemeen

1.1 Op wie zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die YOEP sluit met cliënten en, voor zover van toepassing, hun wettelijk vertegenwoordigers.

De voorwaarden gelden voor iedereen die ondersteuning, begeleiding, diagnostiek, behandeling of andere zorg- of dienstverlening van YOEP ontvangt.

Voor minderjarige cliënten gelden daarnaast de wettelijke regels over toestemming en vertegenwoordiging. In hoofdlijnen geldt daarbij dat:

- voor kinderen jonger dan 12 jaar de ouder(s) met gezag of voogd beslissen;
- voor jeugdigen van 12 tot 16 jaar in beginsel zowel de jeugdige als de ouder(s) met gezag of voogd toestemming geven;
- vanaf 16 jaar de cliënt in beginsel zelfstandig beslist, tenzij de wet anders bepaalt.

Ouders, voogden of andere wettelijk vertegenwoordigers zijn verplicht om wijzigingen in de gezags- of vertegenwoordigingssituatie direct aan YOEP door te geven.

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons'? En wat betekent 'verwijzing' of 'indicatie'?

In deze algemene voorwaarden bedoelen wij met:

- **'je', 'jij', 'jou'**: de cliënt aan wie YOEP zorg of dienstverlening verleent afhankelijk van het traject - zowel een minderjarige jeugdige als een meerderjarige cliënt;
- **'jouw vertegenwoordiger'**: de persoon die jou op grond van de wet vertegenwoordigt of ondersteunt bij het nemen van beslissingen, zoals een ouder met gezag, voogd, curator, mentor of andere wettelijk bevoegde vertegenwoordiger;
- **'wij', 'ons', 'YOEP'**: YOEP Jeugd & Gezin B.V. en/of YOEP Volwassenen GGZ B.V., afhankelijk van de aard van de zorg of dienstverlening, alsmede de medewerkers en door YOEP ingeschakelde zorgverleners die namens YOEP bij de uitvoering van het traject betrokken zijn.

Een **verwijzing** is een verwijzing van een daartoe bevoegde verwijzer, zoals een huisarts, medisch specialist, gemeentelijk team of andere wettelijk bevoegde verwijzer.

Een **indicatie** of **beschikking** is een beslissing van een gemeente of andere bevoegde instantie waaruit blijkt op welke zorg, ondersteuning of begeleiding de cliënt aanspraak heeft.



1.3 Waarover gaan deze algemene voorwaarden?

In deze algemene voorwaarden staat wat je van YOEP mag verwachten en wat YOEP van jou en jouw vertegenwoordiger mag verwachten.

Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op:

- de wet;
- professionele standaarden en richtlijnen;
- de klachtenregeling;
- de privacyverklaring;
- de huisregels;
- en, waar van toepassing, het no-showbeleid.

Voor de start van de zorg of dienstverlening verwijst YOEP naar deze algemene voorwaarden. De meest recente versie van deze algemene voorwaarden is beschikbaar via de website van YOEP en wordt vóór of bij het aangaan van de zorg- of dienstverleningsovereenkomst aan de cliënt ter beschikking gesteld. De cliënt kan deze algemene voorwaarden downloaden en opslaan. Op verzoek worden de algemene voorwaarden op papier verstrekt. Door ondertekening van de behandelingsovereenkomst of dienstverleningsovereenkomst bevestigt de cliënt dat hij of zij kennis heeft kunnen nemen van deze algemene voorwaarden.

1.4 Welke wettelijke kaders zijn van toepassing?

De zorg- en dienstverlening van YOEP kan onder verschillende wettelijke kaders vallen, waaronder de Jeugdwet, de Zorgverzekeringswet, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en - voor zover van toepassing - de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en andere toepasselijke wet- en regelgeving.

Indien sprake is van geneeskundige behandeling in het kader van de Zorgverzekeringswet, is de WGBO in beginsel van toepassing.

Indien zorg of ondersteuning wordt verleend in het kader van de Jeugdwet, geldt de WGBO niet in alle gevallen rechtstreeks. YOEP handelt in dat geval overeenkomstig de toepasselijke wettelijke normen, professionele standaarden en regels inzake geheimhouding, dossiervorming, informatieverstrekking, toestemming en zorgvuldige hulpverlening.

YOEP verleent zorg en dienstverlening steeds binnen het wettelijke en professionele kader dat op het betreffende traject van toepassing is.



2. Hoe we starten

2.1 Intake en plan van aanpak

Voordat de zorg of dienstverlening start, bespreekt YOEP met de cliënt en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger wat nodig is. De afspraken worden vastgelegd in een behandelplan, zorgplan of een daarmee vergelijkbaar document.

Daarin kan onder meer worden opgenomen:

- de hulpvraag;
- de doelen van het traject;
- de wijze waarop aan die doelen wordt gewerkt;
- welke disciplines of professionals betrokken zijn;
- wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor het traject;
- de verwachte duur;
- de wijze van evaluatie.

Een aanmelding leidt niet automatisch tot de start van zorg of dienstverlening. YOEP beoordeelt na aanmelding of de hulpvraag passend is binnen het beschikbare aanbod, de wettelijke kaders, beschikbare capaciteit en eventuele contractuele voorwaarden. Aan een aanmelding kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de daadwerkelijke start van een traject of de duur van eventuele wachttijden.

YOEP start de zorg of dienstverlening nadat de vereiste toestemming is verkregen en de noodzakelijke voorwaarden voor aanvang zijn vervuld zoals - voor zover van toepassing - een geldige verwijzing of beschikking, vaststelling van de identiteit van de cliënt en duidelijkheid over gezag of vertegenwoordiging.

2.2 Verschillende zorgvormen

YOEP biedt verschillende vormen van zorg en dienstverlening, waaronder - afhankelijk van de betrokken entiteit, doelgroep (18- en 18+) en het betreffende traject - diagnostiek, GGZ-behandeling voor jeugdigen en volwassenen, ambulante begeleiding, jeugd- en opvoedondersteuning (J&O), systeemtherapie, ouder- en gezinsbegeleiding, onderwijs-zorgtrajecten, groepsbehandeling en andere vormen van ondersteuning.

Deze zorg en dienstverlening kan onder meer plaatsvinden in individuele trajecten, groepsprogramma's of onderwijs-zorgvoorzieningen.

Niet iedere vorm van ondersteuning heeft hetzelfde juridische karakter.

Waar sprake is van geneeskundige behandeling gelden andere wettelijke regels dan bij begeleiding of andere vormen van ondersteuning. YOEP verleent de zorg of dienstverlening binnen het daarvoor geldende wettelijke en professionele kader.



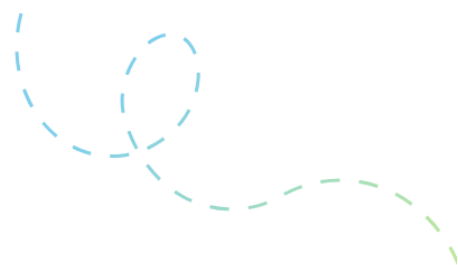
2.3 Crisis- en spoedzorg

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, biedt YOEP geen 24-uurs bereikbaarheid, spoeddienst of crisisdienst. In acute situaties of situaties waarin onmiddellijk hulp noodzakelijk is, dient de cliënt of diens vertegenwoordiger contact op te nemen met de huisarts, huisartsenpost, regionale crisisdienst, spoedeisende hulp of - indien noodzakelijk - 112.

3. Wat verwachten wij van jou?

Wij verwachten van jou en, indien van toepassing, jouw vertegenwoordiger dat:

1. je tijdig juiste en volledige informatie verstrekt die nodig is voor goede zorg- en dienstverlening;
2. je zo spoedig mogelijk een geldige verwijzing, beschikking of andere noodzakelijke grondslag aanlevert, indien die vereist is;
3. je op verzoek een geldig identiteitsbewijs toont, voor zover YOEP daartoe wettelijk verplicht is;
4. je meewerkt aan de uitvoering van het behandelplan, zorgplan of andere gemaakte afspraken;
5. je wijzigingen in persoonsgegevens, contactgegevens, verzekeringsgegevens, gezagssituatie en/of verhuizing, direct aan YOEP doorgeeft;
6. je respectvol omgaat met medewerkers, andere cliënten en betrokkenen;
7. je je onthoudt van gedragingen die de veiligheid of gezondheid van medewerkers, andere cliënten of betrokkenen, of de goede uitvoering van de zorg of dienstverlening kunnen verstoren;
8. je de huisregels naleeft van de locatie waar de zorg of dienstverlening plaatsvindt;
9. je geen beeld- of geluidsopnamen maakt van andere cliënten, medewerkers of derden zonder voorafgaande toestemming;
10. je tijdig meldt als je ontevreden bent of een klacht hebt;
11. je meewerkt aan redelijke voorwaarden die nodig zijn om de zorg veilig en verantwoord te laten verlopen.



4. Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van YOEP verwachten dat wij:

1. zorg en dienstverlening verlenen overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en professionele standaarden;
2. zorgvuldig omgaan met jouw belangen, veiligheid en privacy;
3. werken met gekwalificeerde medewerkers die, voor zover van toepassing, voldoen aan de geldende registratie-, kwaliteits- en beroepsnormen en waar nodig, met bevoegde of onder supervisie werkende professionals;
4. de zorg of dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op jouw situatie en hulpvraag;
5. duidelijk communiceren over de aard van het traject, de betrokken disciplines en de praktische gang van zaken;
6. klachten en signalen serieus nemen en behandelen volgens de geldende klachtenregeling;
7. zorgvuldig omgaan met dossiervorming, informatieverstrekking en gegevensbeveiliging.

5. Inzet van professionals, verantwoordelijkheid en supervisie

5.1 Inzet van verschillende disciplines

Binnen YOEP kunnen verschillende disciplines betrokken zijn bij de zorg of dienstverlening, waaronder onder meer:

- psychiater;
- jeugdarts;
- GZ-psycholoog;
- psycholoog in opleiding tot GZ-psycholoog;
- basispsycholoog;
- orthopedagoog;
- orthopedagoog-generalist;
- systeemtherapeut;
- vaktherapeut;
- ervaringsdeskundige;
- ambulant begeleider;
- ouder- en gezinsbegeleider;
- onderwijscoach en zorgcoach;
- verpleegkundig specialist;
- en andere betrokken professionals.

YOEP bepaalt, binnen het geldende wettelijke en professionele kader, welke discipline(s) worden ingezet en wie verantwoordelijk is voor de inhoudelijke afstemming van het traject.



5.2 Regiebehandeling en inhoudelijke verantwoordelijkheid

Indien de aard van de zorg of behandeling dat vereist, wijst YOEP een regiebehandelaar, of andere inhoudelijk verantwoordelijke professional aan overeenkomstig de geldende professionele normen en richtlijnen.

In trajecten waarbij sprake is van geneeskundige behandeling in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), vindt de behandeling plaats onder verantwoordelijkheid van een daartoe bevoegde behandelaar.

Voor zover de aard van de zorg of behandeling dat vereist, wordt deze uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreeerde professional.

Voor zover binnen trajecten in het jeugddomein een registratie vereist is, vindt de zorg of ondersteuning plaats door of onder verantwoordelijkheid van een professional met een registratie in het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

In trajecten die worden uitgevoerd in het kader van de Jeugdwet of andere vormen van begeleiding of ondersteuning, kan de uitvoering tevens plaatsvinden door een begeleider of andere professional, met inhoudelijke afstemming of toetsing door een daarvoor bevoegde gedragswetenschapper of andere deskundige.

5.3 Niet-BIG-geregistreeerde medewerkers

Niet-BIG-geregistreeerde medewerkers die betrokken zijn bij de zorg of dienstverlening werken binnen hun eigen deskundigheid en, waar nodig, onder werkbegeleiding, supervisie of inhoudelijke verantwoordelijkheid van een daartoe bevoegde professional.

YOEP draagt zorg voor passende werkbegeleiding, supervisie of inhoudelijke verantwoordelijkheid, voor zover dat gelet op de functie en het toepasselijke professionele kader nodig is.

6. Dossier en privacy

6.1 Dossiervorming

YOEP houdt een dossier bij voor zover dat noodzakelijk is voor goede zorg- en dienstverlening, continuïteit, kwaliteit, verantwoording en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Het dossier wordt ingericht en beheerd overeenkomstig de wettelijke verplichtingen en professionele richtlijnen voor dossiervorming.



6.2 Inhoud dossier

In het dossier kunnen onder meer worden opgenomen:

- de hulpvraag;
- intakegegevens;
- diagnostiek en observaties;
- behandel- of begeleidingsdoelen;
- voortgangsnotities;
- evaluaties;
- correspondentie en relevante contactmomenten;
- rapportages die noodzakelijk zijn voor de zorg of dienstverlening.

6.3 Inzage, afschrift en overige rechten

De cliënt heeft, binnen de grenzen van de wet, recht op inzage in en afschrift van het dossier. Verzoeken daartoe worden behandeld overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving.

Voor zover de wet daarvoor ruimte biedt, kan de cliënt tevens verzoeken om correctie, aanvulling, beperking van verwerking of vernietiging van gegevens. YOEP beoordeelt dergelijke verzoeken overeenkomstig de wettelijke kaders en professionele normen.

6.4 Vertrouwelijkheid

YOEP gaat vertrouwelijk om met gegevens van de cliënt en verstrekt deze alleen aan derden indien daarvoor een wettelijke grondslag bestaat, toestemming is verleend of verstrekking noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de zorg of dienstverlening en dit wettelijk is toegestaan.

YOEP mag in beginsel uitgaan van de juistheid van door de cliënt of diens vertegenwoordiger verstrekte gegevens. Gevolgen die voortvloeien uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, waaronder onjuiste identificatiegegevens, komen voor rekening en risico van de cliënt of diens vertegenwoordiger, voor zover dit rechtens is toegestaan.

6.4a Beroepsgeheim

Medewerkers en zorgverleners van YOEP die uit hoofde van hun beroep aan geheimhouding zijn gebonden, gaan vertrouwelijk om met de informatie die zij in het kader van de zorg of dienstverlening ontvangen. Gegevens worden alleen gedeeld indien daarvoor een wettelijke grondslag bestaat, toestemming is verleend of verstrekking op een andere grond rechtmatig is.



6.5 Privacy en beveiliging

YOEP verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. YOEP treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens en de daarbij gebruikte systemen, waaronder maatregelen gericht op veilige toegang, logging en autorisatie, voor zover passend bij de gebruikte systemen en de aard van de gegevens.

YOEP beperkt de toegang tot dossiers tot personen voor wie die toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden. YOEP maakt voor dossiervorming en registratie gebruik van elektronische cliëntdossiers en andere daarvoor geschikte systemen.

Toegang tot deze systemen is ingericht op basis van functie, discipline en betrokkenheid bij het traject en wordt beperkt tot medewerkers voor wie toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

YOEP werkt, voor zover passend bij de hulpvraag, integraal samen tussen verschillende disciplines en organisatieonderdelen binnen de organisatie. Informatie-uitwisseling tussen betrokken professionals vindt uitsluitend plaats voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de zorg of dienstverlening en met inachtneming van de geldende wettelijke kaders, waaronder privacywetgeving en beroepsgeheim.

YOEP draagt zorg voor een passende inrichting van de toegang tot en verwerking van gegevens binnen de gebruikte systemen en treft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen, welke nader zijn uitgewerkt in interne beleids- en werkafspraken.

Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van cliënten is opgenomen in de privacyverklaring van YOEP, die beschikbaar is via de website van YOEP.

6.5a Meldcode en veiligheid

Indien er ernstige zorgen bestaan over de veiligheid of ontwikkeling van een cliënt of van anderen, kan YOEP handelen overeenkomstig de geldende meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en andere toepasselijke wettelijke verplichtingen.

6.5b Digitale communicatie

YOEP kan gebruikmaken van e-mail, cliëntportalen, videobellen en andere passende digitale communicatiemiddelen. YOEP treft daarbij passende beveiligingsmaatregelen. Aan elektronische communicatie zijn echter altijd bepaalde risico's verbonden. Voor zover passend binnen het traject stemt de cliënt in met het gebruik van dergelijke communicatiemiddelen voor communicatie en dienstverlening.

YOEP kan gebruikmaken van digitale hulpmiddelen en software ter ondersteuning van administratieve, organisatorische, kwaliteits- of zorgprocessen. Persoonsgegevens worden daarbij uitsluitend verwerkt overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving, de privacyverklaring en eventuele contractuele afspraken met betrokken dienstverleners.



6.6 Bewaartermijnen

YOEP bewaart dossiers niet langer dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld. Voor medische dossiers geldt in beginsel de wettelijke bewaartermijn van twintig jaar, tenzij de wet anders bepaalt.

Voor niet-medische dossiers of onderdelen van begeleiding kunnen, afhankelijk van het toepasselijke wettelijke kader en het type dienstverlening, afwijkende bewaartermijnen gelden.

6.7 Verwijsindex Risicjongeren

YOEP kan, voor zover wettelijk toegestaan, een signaal afgeven in de Verwijsindex Risicjongeren (VIR). De VIR is een digitaal systeem waarmee betrokken professionals met elkaar in contact kunnen komen wanneer er zorgen bestaan over de ontwikkeling of veiligheid van een jeugdige. In de VIR worden geen inhoudelijke behandelgegevens opgenomen. Indien YOEP een signaal afgeeft, worden de jeugdige of diens wettelijke vertegenwoordiger hierover geïnformeerd voor zover de wet dat vereist.

7. Toestemming, gezag en vertegenwoordiging

7.1 Toestemming

YOEP verleent zorg of dienstverlening op basis van de vereiste toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, afhankelijk van leeftijd, gezag, wettelijke vertegenwoordiging en de aard van het traject.

Toestemming kan onder meer blijken uit ondertekening van een behandelingsovereenkomst, toestemmingsformulier, zorgplan of uit andere aantoonbare vastlegging in het dossier.

Binnen YOEP wordt toestemming in ieder geval vastgelegd via de behandelingsovereenkomst en het zorg- of behandelplan.

7.2 Controle op gezag

Bij minderjarige cliënten controleert YOEP, voor zover redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk, wie met het gezag is belast en wie bevoegd is om toestemming te geven of informatie te ontvangen. YOEP mag in beginsel uitgaan van de juistheid van door ouders of vertegenwoordigers verstrekte informatie, tenzij er concrete aanwijzingen zijn dat deze onjuist of onvolledig is.

YOEP past hiervoor binnen het aanmeldproces een interne werkwijze toe.



7.3 Gescheiden ouders en conflicten

Indien sprake is van gezamenlijk gezag, verwacht YOEP dat ouders elkaar informeren en samen de vereiste toestemming verlenen voor zover de wet dat vereist.

Indien tussen ouders onduidelijkheid of conflict bestaat over toestemming, informatieverstrekking of voortzetting van het traject, kan YOEP aanvullende informatie opvragen, nadere voorwaarden stellen, de zorg tijdelijk opschorten of – indien dit voor zorgvuldige hulpverlening noodzakelijk is – besluiten het traject niet te starten, niet voort te zetten of te beëindigen.

7.4 Vertrouwelijkheid van minderjarigen

Verzoeken van minderjarigen om bepaalde informatie niet met ouders of vertegenwoordigers te delen, worden door YOEP beoordeeld aan de hand van leeftijd, ontwikkeling, de aard van de informatie, het toepasselijke wettelijke kader en het belang van goede en veilige zorg.

8. Duur van de zorg en beëindiging

8.1 Duur

In het behandelplan, zorgplan of een vergelijkbaar document wordt – voor zover mogelijk – opgenomen hoelang het traject naar verwachting zal duren. Deze duur is indicatief en kan gedurende het traject wijzigen. De zorg is naar haar aard tijdelijk en gericht op het realiseren van de vastgelegde doelen. Het traject eindigt wanneer deze doelen zijn bereikt, wanneer voortzetting niet langer passend of noodzakelijk is, of wanneer de overeenkomst door de cliënt of door YOEP wordt beëindigd.

8.2 Beëindiging door de cliënt

De cliënt of diens vertegenwoordiger kan de zorg of dienstverlening beëindigen met inachtneming van de toepasselijke wettelijke regels en gemaakte afspraken.

8.3 Beëindiging door YOEP

YOEP kan de zorg of dienstverlening beëindigen indien daarvoor een redelijke en voldoende onderbouwde grond bestaat, bijvoorbeeld wanneer:

- het doel van de zorg of dienstverlening is bereikt;
- voortzetting van de zorg niet langer passend of verantwoord is;
- de cliënt of diens vertegenwoordiger noodzakelijke medewerking structureel weigert;
- sprake is van ernstig verstoorde samenwerking;
- de veiligheid van medewerkers, andere cliënten of betrokkenen in het geding is;
- sprake is van agressie, bedreiging, intimidatie, discriminatie, seksueel grensoverschrijdend gedrag of andere ernstige verstoring van de zorg- of dienstverlening;
- een noodzakelijke juridische of organisatorische basis voor voortzetting ontbreekt.

Indien YOEP besluit de zorg of dienstverlening te beëindigen, zal YOEP dit zorgvuldig doen en, voor zover passend en mogelijk, bespreken wat nodig is voor afronding, doorverwijzing of overdracht. YOEP zorgt daarbij, voor zover redelijkerwijs mogelijk, voor een zorgvuldige afronding van het traject en - indien nodig en passend - ondersteuning bij doorverwijzing of overdracht.

9. Afspraken afzeggen of verzetten

Indien je een afspraak wilt afzeggen of verzetten, laat je dit zo snel mogelijk weten en in ieder geval uiterlijk 24 uur van tevoren, tenzij in het no-showbeleid of in specifieke afspraken een andere termijn is genoemd.

Bij te late afzegging of het niet verschijnen op een afspraak kan YOEP een no-showtarief in rekening brengen overeenkomstig het geldende no-showbeleid. Daarin is onder meer geregeld:

- op welke wijze moet worden afgezegd;
- welke uitzonderingen gelden;
- welk tarief van toepassing is;
- hoe wordt omgegaan met herhaaldelijke no-shows.

Indien de cliënt aannemelijk maakt dat tijdige afzegging redelijkerwijs niet mogelijk was, kan YOEP besluiten geen no-showtarief in rekening te brengen.

Het actuele no-showbeleid maakt onderdeel uit van de informatievoorziening van YOEP en is beschikbaar via de website van YOEP.

10. Klachten, geschillen en kwaliteit

10.1 Klachten

YOEP beschikt over een klachtenregeling die aansluit bij het op de betreffende zorg- of dienstverlening toepasselijke wettelijke kader. Indien je ontevreden bent over de zorg of dienstverlening, kun je daarvan melding maken of een klacht indienen overeenkomstig de geldende klachtenprocedure.

10.2 Interne en externe klachtbehandeling

YOEP beschikt over een interne klachtenfunctionaris en verwijst daarnaast, afhankelijk van de aard van de zorg of dienstverlening, voor verdere klachtbehandeling en geschillen naar de daarvoor aangewezen externe instantie of regeling. Voor jeugdigen en ouders kan daarnaast ondersteuning beschikbaar zijn via Jeugdstem. De actuele contactgegevens en de klachtprocedure worden gepubliceerd op de website van YOEP. Op verzoek kan deze regeling worden verstrekt.

De wijze waarop klachten worden behandeld en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en eventuele externe instanties zijn opgenomen in de klachtenregeling van YOEP. Voor zover op de betreffende zorg de Wkkgz van toepassing is, beschikt YOEP over een aansluiting op een erkende geschilleninstantie.



10.3 Kwaliteit en incidenten

YOEP werkt met interne procedures voor kwaliteit en veiligheid. Indien zich incidenten of bijna-incidenten voordoen in de zorg of dienstverlening, kunnen deze worden gemeld, geregistreerd en geëvalueerd met het oog op verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

YOEP maakt daarbij gebruik van interne meldingen van incidenten, waaronder meldingen van incidenten die cliënten raken (MIC) en meldingen van incidenten die medewerkers raken (MIM).

11. Betaling en facturering

11.1 Wanneer moet je zelf betalen?

Indien de zorg- of dienstverlening volledig wordt vergoed door de gemeente, een zorgverzekeraar of een andere financier, hoeft de cliënt die kosten in beginsel niet zelf aan YOEP te betalen, behoudens een eventueel wettelijk verplichte eigen bijdrage of andere wettelijk toegestane kosten.

De cliënt of diens vertegenwoordiger blijft zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig aanleveren van gegevens die nodig zijn voor declaratie en vergoeding.

Indien achteraf blijkt dat:

- geen geldige verwijzing, beschikking of andere vereiste grondslag aanwezig was;
- de zorg niet of niet volledig wordt vergoed;
- onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt;
- of de kosten om een andere reden niet of niet volledig bij de financier in rekening kunnen worden gebracht,

kan YOEP de kosten geheel of gedeeltelijk bij de cliënt of diens vertegenwoordiger in rekening brengen, voor zover dat wettelijk is toegestaan.

11.2 Tarieven

YOEP hanteert de tarieven die voortvloeien uit wet- en regelgeving of, indien geen wettelijke tarieven gelden, redelijke en vooraf kenbaar gemaakte tarieven.

11.3 Wijziging van tarieven

Indien YOEP kosten rechtstreeks bij de cliënt of diens vertegenwoordiger in rekening brengt en sprake is van wijziging van tarieven, zal YOEP dit tijdig kenbaar maken. Indien de wijziging betrekking heeft op nog niet verrichte zorg of dienstverlening, kan de cliënt besluiten daarvan geen gebruik meer te maken.

11.4 Facturering via Infomedics

YOEP kan de facturering en inning van vorderingen laten uitvoeren door Infomedics of een andere daartoe ingeschakelde partij. Indien YOEP de facturering en inning laat uitvoeren door Infomedics, geldt in beginsel een betalingstermijn van 30 dagen. Op de facturering en inning kunnen de toepasselijke voorwaarden van Infomedics van toepassing zijn, voor zover deze niet in strijd zijn met dwingend recht.



11.5 Niet tijdige betaling

Indien niet tijdig wordt betaald, kunnen herinnerings-, rente- en incassokosten in rekening worden gebracht overeenkomstig de wet en de toepasselijke betalingsvoorwaarden.

Indien een betalingsachterstand ontstaat, kan YOEP met de cliënt of diens vertegenwoordiger in gesprek gaan over de gevolgen daarvan voor de voortzetting van de zorg of dienstverlening, met inachtneming van de zorgvuldigheid die gelet op de aard van de zorg vereist is. YOEP zal daarbij rekening houden met de aard van de zorg, de belangen van de cliënt en de op YOEP rustende zorgvuldigheidsplichten.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Zorgvuldigheid

YOEP spant zich in om de zorg en dienstverlening zorgvuldig en overeenkomstig de professionele standaard te verlenen.

12.2 Beperking

Indien YOEP aansprakelijk is voor schade, is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van YOEP wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico, voor zover dit rechtens is toegestaan.

Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van YOEP beperkt tot het bedrag dat YOEP voor de betreffende zorg of dienstverlening in de desbetreffende zaak heeft ontvangen, tenzij dwingend recht of de aard van de aansprakelijkheid zich daartegen verzet.

12.3 Uitzondering

Een beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van YOEP of haar leidinggevenden, of voor zover een dergelijke beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

12.4 Overmacht

YOEP is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de zorg of dienstverlening voor zover deze het gevolg zijn van omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloedssfeer liggen, waaronder storingen in ICT-systemen of communicatiemiddelen, internetuitval, overheidsmaatregelen, pandemieën, calamiteiten, stakingen of andere vormen van overmacht. YOEP zal zich in dergelijke situaties inspannen om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken.



13. Wijziging van de algemene voorwaarden

YOEP kan deze algemene voorwaarden wijzigen indien daar aanleiding toe bestaat, bijvoorbeeld door wijzigingen in wet- en regelgeving, professionele standaarden, contractuele eisen van financiers of organisatorische ontwikkelingen.

Wijzigingen worden tijdig bekendgemaakt. De meest recente versie is steeds beschikbaar via de website van YOEP.

Indien en voor zover de wet dat vereist, betreft YOEP de cliëntenraad of een ander bevoegd medezeggenschapsorgaan overeenkomstig de toepasselijke regelgeving.

Wijzigingen gelden niet met terugwerkende kracht, tenzij de wet of de aard van de wijziging zich daartegen niet verzet.

14. Slotbepalingen

Op deze algemene voorwaarden en op de zorg- of dienstverleningsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk in stand. YOEP zal in dat geval een vervangende bepaling toepassen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Laatst gewijzigd: 12 juni 2026