

ALGEMENE VOORWAARDEN LEVERING HULPVERLENING VANUIT DE JEUGDWET

1. ALGEMEEN

De hulpverlening door Stichting OP Groei (hierna OP Groei) heeft te maken met een aantal wetten en regels. Daarnaast zijn er interne afspraken. Het uitgangspunt is open en inzichtelijk te communiceren over deze wetten, regels en afspraken. In dat verband heeft OP Groei haar voorwaarden samengevat en openbaar gesteld op haar website www.stichtingopgroei.nl. Daarnaast worden de voorwaarden bij de start van de hulpverlening in het digitale dossier van de cliënt geplaatst en zijn de voorwaarden op verzoek opvraagbaar.

2. TOEPASSELIJKHEID

De voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten van of met OP Groei en daarmee alle verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

3. INFORMATIE VOOR DE START

Om te bepalen of de zorgvraag passend is binnen het zorgaanbod van OP Groei en eventuele verwachtingen naar elkaar uit te kunnen spreken, wordt er voorafgaand aan de start van het mogelijke hulpverleningstraject altijd een toegangsgesprek gepland. Na akkoord van zowel de gezaghebbende ouder(s)/verzorger(s) als OP Groei wordt de start van het traject gepland.

Om de gewenste zorg en de financiering daarvan te kunnen organiseren heeft OP Groei voor de start van de hulpverlening een aantal documenten nodig:

- Een perspectiefplan / oplegger/indicatie/gezinsplan door ouder(s)/verzoekers(s) opgesteld in samenwerking met een medewerker van de desbetreffende gemeente of gecertificeerde instelling OF een verwijfsbrief van de (huis)arts waarna het perspectiefplan/plan van aanpak in overleg met OP Groei tot stand zal komen.
- Een beschikking/toewijzing van de desbetreffende gemeente.

Wanneer bovenstaande documenten bij OP Groei zijn aangekomen, kan het hulpverleningstraject zoals afgesproken van start gaan.

4. HET PERSPECTIEFPLAN/ PLAN VAN AANPAK

In het perspectiefplan of plan van aanpak wordt de startsituatie, de zorgvraag en de overeengekomen doelen/resultaten geformuleerd. Het perspectiefplan/plan van aanpak dient als een flexibel document welke op ieder (gewenst) moment aangepast kan worden. Het perspectiefplan/plan van aanpak volgt de ontwikkelingen van het hulpverleningstraject welke vanuit OP Groei wordt ondersteund door de persoonlijke evaluatieverslagen.

Doormiddel van het bijhouden van deze verslaglegging blijft het hulpverleningstraject doelgericht en kan OP Groei de hulpverlening naar behoefte aanpassen.

5. GECONTRACTEERDE ZORG

OP Groei levert in zowel regio West-Friesland als (jeugdhulp) regio Alkmaar gecontracteerde jeugd- en gezinshulp. Om deze hulp in beide regio's te mogen bieden moet OP Groei aan verschillende eisen, zoals het in het bezit zijn van Het Keurmerk Zorg (HKZ) voldoen.

De meeste hulpverleningstrajecten worden op basis van deze gecontracteerde zorg ingezet. Daar waar de gemeenten zorg draagt voor de financiering en zicht houdt op de voortgang van het traject.

6. TARIEVEN & BETALINGSVOORWAARDEN

De tarieven die OP Groei hanteert voor de levering van haar zorg zijn vastgesteld door de regio's waarvoor zij werken. OP Groei heeft hierin geen zeggenschap waardoor het aanpassen van deze tarieven niet mogelijk is. Tariefswijzigingen kunnen dan ook alleen eenzijdig door gemeenten worden doorgevoerd.

Mocht de zorg van OP Groei op basis van PGB of particulier worden ingezet, hanteert OP Groei de gestelde tarieven van de desbetreffende regio. De zorg wordt maandelijks achteraf gefactureerd, ongeacht het resultaat van de inspanning van OP Groei.

Wanneer de zorg gefinancierd wordt door een onderwijsinstelling of samenwerkingsverband worden de kosten bij de start van het traject eenmalig in zijn geheel gefactureerd.

Op de factuur staat het betalingstermijn beschreven. Wanneer er niet binnen de afgesproken termijn betaald wordt, stuurt OP Groei een betalingsherinnering. Indien er niet binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering aan de betalingsverplichting wordt voldaan, is OP Groei gerechtigd bij de tweede herinnering €7,00, per nota, in rekening te brengen.

Indien na de tweede betalingsherinnering het verschuldigde bedrag volgens de aangegeven datum nog niet is bijgeschreven op de rekening van OP Groei, is OP Groei genoodzaakt de vorderingen uit handen te geven aan derden. De kosten die hieraan verbonden zijn, zijn conform te wet, geheel voor rekening- van verschuldigde.

Bij een betalingsachterstand is OP Groei gerechtigd de hulpverlening stop te zetten, totdat de desbetreffende persoon/instantie aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

7. VERHINDERING

OP Groei vraagt haar cliënten tijdig, tenminste 48 uur voorafgaand aan de afspraak, hun afwezigheid te melden. Bij afzegging binnen 48 uur, wordt de voor u gereserveerde tijd gefactureerd.

Tijdig verzetten van de afspraak is altijd mogelijk, dit kan per email of telefonisch. Wanneer de betrokken hulpverlener telefonisch niet bereikbaar is, kan er een bericht ingesproken worden op de voicemail of een Whatsapp bericht verzonden worden.

8. OPSCHORTING, ONTBINDING EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

Het kan zijn dat de overeenkomst tussen OP Groei en de cliënt (onverhoopt) eerder eindigt dan voorafgaand voorspelt. Zo is;

- het mogelijk dat de cliënt en OP Groei samen besluiten de overeenkomst stop te zetten.

December 2023

Hertog Aalbrechtweg 18
1823 DL Alkmaar
info@stichtingopgroei.nl
www.stichtingopgroei.nl

- OP Groei bevoegd de nakoming van verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomen.
- OP Groei bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van OP Groei kan worden gevergd.

9. PRIVACY, INFORMATIE-UITWISSELING EN DOSSIERVORMING

OP Groei legt gegevens van ouder(s)/verzorger(s), kinderen en andere die betrokken zijn bij de hulpverlening vast in een persoonlijk, digitaal, dossier.

Op alle gegevens die nodig zijn voor de start en uitvoering van het hulpverleningstraject is de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het Privacyreglement van OP Groei van toepassing. Dit betekent dat de hulpverleners van OP Groei inzage hebben in de dossiers. Aan andere, al dan niet betrokken, (hulpverlenende) instanties of scholen wordt geen informatie verstrekt, tenzij daar toestemming voor is verleend.

Daarnaast worden de volgende organisaties geïnformeerd:

- De desbetreffende gemeente: voor zover noodzakelijk voor financiering
- De verwijzer (gemeente/(huis)arts/gecertificeerde instelling): over de datum van aanvang, de voortgang en de beëindiging van de hulp.
- OP Groei kan daarnaast een signaal afgeven bij de Landelijke Verwijsindex, bedoeld om eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af te stemmen. De Verwijsindex wordt beheert door gemeenten en is verbondenheid is een contractuele eis.
- Bij geval van calamiteit maakt OP Groei een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en/of gemeenten.

Ouder(s)/verzorger(s) hebben ten alle tijden toegang tot het persoonlijk, digitaal dossier door middel van het ouderportaal. Bij de start van het hulpverleningstrajecten ontvangen zij een link om dit portaal te activeren. Daar waar rekening gehouden moet worden met gebruik via het web. Het dossier is onvolledig inzichtelijk bij gebruik van de app. Dit waar de documenten niet geladen worden.

Meer informatie over inzage van het dossier staat beschreven in het Privacy Statement van OP Groei.

De hulpverlening is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Alleen dan kan door alle betrokkenen immers het beoogde doel worden bereikt. Het maken van opnamen is daarom alleen met toestemming van de hulpverlener toegestaan.

10. VEILIGHEID VOOROP

Het belang van kinderen is prioriteit binnen OP Groei. De ouder(s)/verzorger(s) (en soms de gezinsvoogd) zijn degenen die verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en de veiligheid van hun

kind(eren). OP Groei wordt ingezet om eventuele problematiek in opvoedsituaties samen met het gezin aan te pakken. Daarin neemt OP Groei een adviserende en ondersteunende rol.

Bij een vermoeden van mishandeling of verwaarlozing bespreekt OP Groei haar zorgen als dat mogelijk eerst met ouder(s)/verzorger(s). In situaties waarin OP Groei denkt dat haar ondersteuning niet toereikend is of als de situatie acuut gevaarlijk is, kan zij een melding doen bij Veilig Thuis. OP Groei hanteert in dit geval haar informatieplicht.

De werkwijze bij klachten is geregeld in het Klachtenreglement van OP Groei, welke terug te vinden is op de website www.stichtingopgroei.nl.

11. AANSPRAKELIJKHEID

Het advies van OP Groei is oplossings- en resultaatgericht, zonder de oplossing en het resultaat te garanderen. OP Groei is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met geboden diensten door OP Groei, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van OP Groei. Vergoeding aan de cliënt kan nooit meer bedragen dan de dekkende vergoeding volgens de aansprakelijkheidsverzekering van OP Groei.

Voor lichamelijke- en psychische klachten van de cliënt, raadt OP Groei aan altijd contact op te nemen met de huisarts.

12. SAMENWERKEN

OP Groei werkt samen met cliënten vanuit respect voor hun culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van cliënten. OP Groei accepteert geen enkele vorm van discriminatie, bedreiging of geweld. Gekeken vanuit veiligheid en respect zal OP Groei, wanneer het kind/de jongere, ouder(s)/verzorger(s) of betrokkenen onder invloed zijn van alcohol en/of drugs en/of wanneer één van hen een wapen draagt, of OP Groei hier een sterk vermoeden van heeft, *niet* in gesprek gaan.

Wanneer er ontevredenheid heerst kan dit het beste besproken worden met de betrokken hulpverlener. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan is het mogelijk een klacht in te dienen. OP Groei verwijst hiervoor naar het Klachtenreglement, welke terug te vinden is op de website www.stichtingopgroei.nl.

13. VERTROUWENSPERSOON

Voorafgaand aan het indienen van een klacht kan er contact opgenomen worden met de Jeugdstem (voorheen Advies en Klachtenbureau Jeugdhulp). De vertrouwenspersonen van de Jeugdstem zijn geen onderdeel van OP Groei en vervullen een ondersteunende rol bij klachten.

Meer informatie over de Jeugdstem is te vinden op de website www.jeugdstem.nl of in het foldermateriaal aanwezig op locaties van OP Groei.

14. KLACHTENREGELING

Uiteraard streeft Op Groei ernaar het maken van fouten zo veel mogelijk te beperken. Toch kan het zijn dat er ontevredenheid heerst over gemaakte keuzes en/of voortgang van het hulpverleningsstraject. Wanneer dit zich voordoet kan er een klacht ingediend worden.

December 2023

Hertog Aalbrechtweg 18
1823 DL Alkmaar
info@stichtingopgroei.nl
www.stichtingopgroei.nl

OP Groei vraagt de klacht allereerst bespreekbaar te maken met de betrokken hulpverlener. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker of er wordt geen oplossing gevonden, dan kan de cliënt zich wenden tot het bevoegd gezag. Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of, wanneer voorgaande traject door cliënt niet gevolgd wilt worden, kan degene zich direct wenden naar de directie van OP Groei of een officiële klacht indienen bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

15. BEREIKBAARHEID BIJ CRISIS

Bij acute crisis belt de cliënt 112. Daarnaast zijn de hulpverleners van OP Groei bereikbaar voor overleg op werkdagen. Wanneer de crisis buiten op andere dagen plaatsvindt, kan het zijn dat de hulpverlener contact met de cliënt opneemt. Dit is echter geen garantie, daar waar OP Groei geen crisishulp biedt. Uiteraard streeft OP Groei er wel naar het gezin zo goed als mogelijk en zo snel als kan te ondersteunen.

16. ONDERZOEK

Wetenschappelijk onderzoek is belangrijk om goede hulp te blijven bieden. Veel van wat we weten over behandeling en diagnostiek, weten we mede dankzij wetenschappelijk onderzoek. Dit betekent dat OP Groei zich moet blijven ontwikkelen en het meewerken aan wetenschappelijk onderzoek is dan ook noodzakelijk om goede zorg te kunnen bieden. Cliëntgegevens kunnen dan ook worden gebruikt voor (interne) onderzoeksdoeleinden. Uiteraard worden gebruikte gegevens geheel geanonimiseerd waardoor het voor onderzoekers niet te achterhalen is om welke cliënt het gaat. De privacy wordt door OP Groei ten allen tijde gewaarborgd.

17. CLIËNTTEVREDENHEID

OP Groei werkt voortdurend aan de verbetering van haar dienstverlening. OP Groei meet daarom de ervaringen en tevredenheid van haar cliënten.