Artikel 1 Definities

1.1. *Samen Stevig:*
Onder 'Samen Stevig V.O.F.' wordt verstaan de jeugdhulpaanbieder, gevestigd te Rijswijk, die ambulante begeleiding en kleinschalig wonen biedt aan kinderen, jongeren en gezinnen.

1.2. *Cliënt:*
Onder 'cliënt' wordt verstaan de jeugdige en, waar de context dit vereist, diens ouder(s), verzorger(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) die gebruikmaken van de diensten van Samen Stevig.

1.3. *Wettelijk vertegenwoordiger:*

1.4. Onder 'wettelijk vertegenwoordiger' wordt verstaan de natuurlijke persoon die krachtens de wet bevoegd is om namens de cliënt rechtsgeldige handelingen te verrichten en beslissingen te nemen over de door Samen Stevig te verlenen begeleiding en diensten. Dit betreft onder andere:

- ouders of voogden van jeugdigen;
- curatoren, mentoren of beheerders van meerderjarige cliënten die (gedeeltelijk) handelingsonbekwaam zijn;
- overige door de wet aangewezen personen die namens de cliënt rechtsgeldige besluiten mogen nemen.

1.5. *Cliëntsysteem:*
Cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger

1.6. *Beschikking*:
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 Jeugdwet;

1.7. *Maatwerkovereenkomst:*
De cliëntgebonden overeenkomst tussen Samen Stevig en een gemeente of andere opdrachtgever waarin de aard, omvang, duur, resultaten, tarieven, financiering en overige voorwaarden van de ambulante begeleiding en/of het kleinschalig wonen zijn vastgelegd. De maatwerkovereenkomst kan aanvullend zijn op een beschikking, verwijzing of zorgovereenkomst en is leidend voor de afspraken tussen Samen Stevig en de betreffende opdrachtgever.

1.8. *Zorgovereenkomst:*
De overeenkomst die tussen Samen Stevig en de cliënt/het cliëntsysteem schriftelijk wordt aangegaan en waarin de rechten, plichten en afspraken over de zorgverlening zijn vastgelegd. De zorg kan daarnaast zijn gebaseerd op een beschikking, verwijzing, PGB-toekenning of maatwerkovereenkomst met een gemeente of andere opdrachtgever. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomst en zijn, voor zover van toepassing, tevens van toepassing op de uitvoering van een maatwerkovereenkomst.

1.9. *Zorgarrangement*
De overeengekomen zorg die voortvloeien uit een beschikking of indicatie van de bevoegde instantie, zoals bedoeld in de Jeugdwet, Wet langdurige zorg (Wlz) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

1.10. *Begeleidingsplan:*
Het plan dat door de (wettelijke vertegenwoordiger van) cliënt en zorgcoördinator wordt opgesteld, en waarin doelen en afspraken worden vastgelegd. Het plan vormt een geheel met de overeenkomst. Het begeleidingsplan wordt na evaluatie steeds geactualiseerd.

1.11. *Zorgaanbieder:*
Organisatie die zorgverlening biedt aan cliënten met één of meer hulpvragen vanuit de Jeugdwet, Wlz en/of Wmo te leveren;

1.12. Zorgverlening:

Het verrichten van ambulante jeugdhulp en/of jeugdhulp met verblijf, gericht op ontwikkeling, opvoeding, veiligheid, zelfredzaamheid, participatie en toekomstperspectief.

1.13. *Ambulante begeleiding:*
Jeugdhulp die plaatsvindt in de eigen leefomgeving van de jeugdige, op school, op een afgesproken locatie of digitaal, zonder verblijf bij Samen Stevig.

1.14. *Kleinschalig wonen:*
Jeugdhulp met verblijf in een kleinschalige woonvoorziening van Samen Stevig, waar begeleiding, een veilig leefklimaat, structuur en ontwikkeling worden geboden.

1.15. *Woonafspraken en huisregels*
De praktische afspraken die gelden binnen het kleinschalig wonen over onder meer samenleven, veiligheid, bezoek, middelengebruik, nachtrust, eigendommen, privacy en gebruik van gemeenschappelijke ruimten. Deze afspraken worden vooraf bekendgemaakt en maken, voor zover van toepassing, deel uit van de zorgovereenkomst.

Artikel 2 Toepassing en reikwijdte algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten voor ambulante begeleiding en kleinschalig wonen die Samen Stevig biedt aan kinderen, jongeren en gezinnen, waaronder zorgovereenkomsten, maatwerkovereenkomsten en de uitvoering van zorg op grond van een beschikking, verwijzing, PGB-toekenning of andere financieringsafspraak.

2.2. De algemene voorwaarden worden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst aan de cliënt /het cliëntsysteem overhandigd;

2.3. Afwijkende bepalingen moeten uitdrukkelijk en schriftelijk worden overeengekomen. Voor afspraken tussen Samen Stevig en een gemeente of andere opdrachtgever geldt dat de maatwerkovereenkomst voorgaat wanneer een bepaling daarvan uitdrukkelijk afwijkt van deze algemene voorwaarden. Voor het overige blijven deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.

2.4. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

2.5. Met schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden ook bedoeld langs elektronische weg, bijvoorbeeld per e-mail.

2.6. Op verzoek van de cliënt/het cliëntsysteem licht Samen Stevig de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 3 Wettelijke regelingen

3.1. Samen Stevig verleent jeugdhulp overeenkomstig de Jeugdwet, het Besluit Jeugdwet, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet toetreding zorgaanbieders voor zover van toepassing, gemeentelijke contractvoorwaarden en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Samen Stevig biedt verantwoorde hulp, werkt volgens professionele standaarden en stemt de hulp af met de jeugdige, diens vertegenwoordiger en betrokken ketenpartners.

Artikel 4 Verloop van het zorgverleningsproces

4.1. Voor het verlenen van zorg en/of begeleiding door Samen Stevig is een geldige PGB-toekenning, beschikking, verwijzing, maatwerkovereenkomst of andere schriftelijke opdracht van een bevoegde gemeente, verwijzer of opdrachtgever noodzakelijk, voor zover dit volgt uit de toepasselijke financieringsvorm en wet- en regelgeving.

4.2. Samen Stevig streeft ernaar de begeleiding binnen 6 weken na akkoord op de PGB-toekenning of verwijzing beschikbaar te stellen. Indien deze termijn niet

gehaald kan worden, zal Samen Stevig overleggen met de cliënt/het cliëntsysteem of de zorg, ondanks de langere wachttijd, alsnog door Samen Stevig uitgevoerd kan worden. Samen Stevig aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor uitvoering van de zorgverlening vanaf het moment dat het eerste contact tussen professional en de cliënt/het cliëntsysteem gelegd wordt;

4.3. Samen Stevig aanvaardt pas verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de zorgverlening vanaf het moment van het eerste contact tussen de professional en de cliënt/het cliëntsysteem.

4.4. De inhoud van de zorg en/of begeleiding wordt samen met de cliënt/het cliëntsysteem vastgelegd in een begeleidingsplan. Dit plan wordt binnen 6 weken na het eerste contact opgesteld, rekening houdend met de inbreng van de cliënt/het cliëntsysteem zoals bepaald in de Jeugdwet, Wlz, Wmo of vergelijkbare regelgeving.

4.5. Het begeleidingsplan wordt door Samen Stevig opgesteld, waarbij de zorgcoördinator het plan uitwerkt en de gedragswetenschapper inhoudelijk adviseert. Het cliëntsysteem wordt actief betrokken bij het formuleren van wensen, doelen en behoeften.

4.6. Het begeleidingsplan treedt in werking na instemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Samen Stevig en de cliënt/het cliëntsysteem ondertekenen het begeleidingsplan. Het ondertekende plan blijft gedurende de looptijd van de zorgverlening beschikbaar voor de cliënt/het cliëntsysteem.

4.7. Bij zorg en/of begeleiding op grond van een maatregel van kinderbescherming is het gezamenlijk opstellen van een begeleidingsplan niet verplicht. Samen Stevig streeft echter ook in deze situaties naar een gezamenlijk gedragen plan.

4.8. De cliënt/het cliëntsysteem verleent Samen Stevig toestemming om voor aanvang van de zorg informatie uit te wisselen met de verwijzer. Voor het opvragen van informatie bij andere instanties zal de professional vooraf toestemming vragen aan de cliënt/het cliëntsysteem, dit kan onderdeel zijn van het begeleidingsplan of een afzonderlijk verzoek. Let op: deze toestemming moet daadwerkelijk worden gevraagd en vastgelegd; dit artikel vervangt geen expliciete schriftelijke toestemming.

4.9. Voor kleinschalig wonen wordt vóór plaatsing beoordeeld of de hulpvraag, veiligheidsrisico's, groepssamenstelling, benodigde deskundigheid en woonomgeving passend zijn. Samen Stevig kan aanvullende informatie en afstemming met de verwijzer verlangen.

4.10. Bij de start van kleinschalig wonen worden naast het begeleidingsplan afspraken vastgelegd over verblijf, dagstructuur, onderwijs of daginvulling, contact met ouders en netwerk, gezondheid en medicatie, verlof, vervoer, financiën, persoonlijke eigendommen, bereikbaarheid en handelen bij incidenten of crises.

Artikel 5 Doel en inhoud begeleidingsplan

5.1. Het begeleidingsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en zoveel mogelijk aan te sluiten bij diens persoonlijke wensen, mogelijkheden en ontwikkelingsdoelen. Het begeleidingsplan is gericht op het versterken van balans, zelfvertrouwen en veiligheid, zodat de cliënt optimaal kan deelnemen aan de maatschappij.

5.2. Het begeleidingsplan beschrijft de persoonlijke situatie van de cliënt, inclusief eventuele beperkingen, en de afgesproken vormen van zorg en/of begeleiding.

Het plan wordt opgesteld in overleg met de cliënt/het cliëntsysteem en kan aangepast worden wanneer de situatie van de cliënt veranderd.

5.3. In ieder geval wordt in het begeleidingsplan vastgelegd:
- De doelen onder alle relevante ontwikkelingsgebieden waaraan de cliënt wil werken;
- De contactpersoon binnen Samen Stevig die als vaste aanspreekpunt fungeert;
- Welke familieleden, betrokken organisaties of andere derden bij de zorgverlening worden betrokken en hoe de communicatie plaatsvindt;
- De vorm, frequentie en duur van de ambulante begeleiding, inclusief eventuele 24/7 gespecialiseerde zorg indien van toepassing;
- Eventuele maatregelen en afspraken om de veiligheid, zelfstandigheid en participatie van de cliënt te bevorderen;
- De wijze waarop voortgang wordt gemonitord en geëvalueerd, inclusief momenten voor bijstelling van het plan.
- Bij kleinschalig wonen: de doelen voor wonen en zelfstandigheid, het leef- en veiligheidsklimaat, de dagelijkse structuur, onderwijs of dagbesteding, contact met het netwerk, vrijetijdsbesteding en het beoogde perspectief op terugkeer, doorstroom of uitstroom.
- De individuele risico's, beschermende factoren en concrete veiligheidsafspraken, inclusief de wijze waarop deze periodiek worden beoordeeld

5.4. Samen Stevig biedt zorg en begeleiding met nadruk op
- Deskundige en ervaren begeleiders;
- Persoonlijke aanpak op maat, afgestemd op de unieke situatie van ieder cliënt;
- Kleinschalige en veilige omgeving waarin de cliënt zich optimaal kan ontwikkelen;
- Snelle en duidelijke communicatie richting de cliënt/het cliëntsysteem en betrokken.

Artikel 6 Naleving van het begeleidingsplan

6.1. Samen Stevig voert de zorg en/of begeleiding uit volgens de afspraken in het begeleidingsplan;

6.2. Als Samen Stevig de afgesproken zorg en/of begeleiding niet conform het begeleidingsplan kan verlenen, stelt Samen Stevig cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg en/of begeleiding niet conform het begeleidingsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Samen Stevig daarvan meteen in kennis;

6.3. Na de start van de zorg en/of begeleiding wordt er na de 8 weken de eerste evaluatie gedaan. In deze evaluatie wordt dan bepaald of er na 3 of 6 maanden structureel wordt geëvalueerd;

6.4. Tijdens de evaluatie wordt er in samenspraak met de cliënt en andere betrokkenen geëvalueerd en het begeleidingsplan waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie. De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 Wijziging van de zorg en/of begeleiding

7.1. Wijzigingen in het begeleidingsplan kunnen slechts in overleg en na overeenstemming tussen de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger en Samen Stevig worden aangebracht. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel als bijvoorbeeld van de kinderbescherming, maar ook

dan streeft Samen Stevig naar overeenstemming met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger;

Artikel 8 Uitvoering van de zorg en/of begeleiding

8.1. De zorg en begeleiding wordt uitgevoerd door deskundige en ervaren begeleiders van Samen Stevig die beschikken over de vereiste opleiding, ervaring en bevoegdheden om de afgesproken zorg en ondersteuning te leveren.

8.2. De uitvoering van de zorg en/of begeleiding vindt plaats conform het begeleidingsplan zoals vastgesteld in overleg met het de cliënt/cliëntsysteem. Wijzigingen in de uitvoering worden tijdig besproken met de cliënt/het cliëntsysteem en worden schriftelijk vastgelegd wanneer deze substantieel zijn.

8.3. De begeleiding kan plaatsvinden op locatie bij de cliënt, in de thuissituatie of in een andere door Samen Stevig aangeboden omgeving. Afhankelijk van de afspraken kan de begeleiding ambulant, mobiel of 24/7 gespecialiseerd zijn.

8.4. De duur, frequentie en planning van de begeleiding wordt in het begeleidingsplan vastgelegd. Samen Stevig streeft ernaar de afspraken tijdig na het eerste contact in te plannen, rekening houdend met de beschikbaarheid van professionals en de cliënt/het cliëntsysteem.

8.5. Samen Stevig bewaakt de voortgang van de zorg en/of begeleiding en evalueert regelmatig met de cliënt/het cliëntsysteem of de afgesproken doelen worden behaald. Het begeleidingsplan wordt indien nodig bijgesteld op basis van voortgang, nieuwe behoeften of veranderde omstandigheden.

8.6. Samen Stevig houdt het cliëntsysteem regelmatig geïnformeerd over de uitvoering van de zorg, belangrijke gebeurtenissen en eventuele aanpassingen in het plan. De cliënt/het cliëntsysteem draagt bij aan een goede uitvoering door actieve medewerking en tijdige informatievoorziening.

8.7. In het geval van onvoorziene gebeurtenissen, crisissituaties of dreigende escalaties, neemt Samen Stevig passende maatregelen en overlegt zo mogelijk direct met de cliënt/het cliëntsysteem, verwijzers of andere betrokken instanties, conform geldende wet- en regelgeving.

8.8. Binnen het kleinschalig wonen respecteren jeugdigen, bezoekers en medewerkers de woonafspraken en elkaars privacy, rust, veiligheid en eigendommen. Overtreding leidt zo mogelijk eerst tot een gesprek en passende herstelafspraken.

8.9. Samen Stevig past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, behalve wanneer daarvoor een uitdrukkelijke wettelijke grondslag bestaat en aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan. Veiligheidsafspraken worden zoveel mogelijk samen met de jeugdige en diens vertegenwoordiger gemaakt en zijn proportioneel, noodzakelijk en periodiek geëvalueerd.

8.10. Bij acute onveiligheid mag Samen Stevig direct handelen om de jeugdige of anderen te beschermen en passende hulpdiensten, de wettelijk vertegenwoordiger en de verwijzer inschakelen, voor zover dit wettelijk is toegestaan of vereist.

Artikel 9 Omgang, privacy en integriteit tijdens de zorgverlening

9.1. Omgangsvormen:
De cliënt*/het cliëntsysteem dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien het personeel van Samen Stevig hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de zorgverlening door Samen Stevig. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan;*

9.2. Privacy:
Privacy van zowel de cliënt als ook het personeel worden wederzijds gerespecteerd. Dit betekent onder andere dat er geen beeld- en geluidopnames van cliënten of personeel van Samen Stevig gemaakt en gepubliceerd worden zonder expliciete toestemming van deze persoon dan wel personen. Tevens worden er geen uitlatingen gedaan over cliënten en personeel van Samen Stevig via (sociale) media of welke manier dan ook;

9.3. Rookvrije werkplek:
De cliënt zorgt ervoor dat het personeelslid de (ambulante) begeleiding op een rookvrije werkplek kan verrichten. De cliënt of derden zullen niet roken in aanwezigheid van personeelslid. Het is het personeel van Samen Stevig niet toegestaan te roken tijdens het verlenen van zorg en/of begeleiding aan de cliënt;

9.4. Giften:
Het is niet toegestaan om het personeel giften in natura, geld of geschenken aan te bieden anders dan een symbolisch gebaar van dank.

Artikel 10 Totstandkoming overeenkomst

10.1. Het recht op zorgverlening ontstaat nadat de benodigde financieringsgrondslag en afspraken zijn vastgelegd in een zorgovereenkomst,
10.2. maatwerkovereenkomst, beschikking, verwijzing, PGB-toekenning of een combinatie daarvan.
10.3. Een zorgovereenkomst met de cliënt/het cliëntsysteem en een maatwerkovereenkomst met een gemeente of andere opdrachtgever worden schriftelijk aangegaan. De zorg start nadat Samen Stevig de opdracht heeft
10.4. aanvaard en de noodzakelijke afspraken over inhoud, omvang, duur, financiering en verantwoordelijkheden voldoende duidelijk zijn.
10.5. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 11 Betaling

11.1. PGB
- Aan het einde van de maand stuurt Samen Stevig de cliënt/het cliëntsysteem de factuur;
- De cliënt/Het cliëntsysteem declareert deze factuur bij het SVB (https://www.svb.nl/nl/pgb);
- Samen Stevig ontvangt dan binnen 10 werkdagen na declaratie de betaling.

11.2. Zorg in Natura
- Bij zorg in natura op basis van een maatwerkovereenkomst declareert Samen Stevig de geleverde zorg rechtstreeks bij de gemeente of andere opdrachtgever, volgens de in de maatwerkovereenkomst vastgelegde tarieven, declaratievoorwaarden en verantwoordingsafspraken.

Artikel 12 Beëindiging en opzegging

12.1. De zorgverlening eindigt in de navolgende gevallen:
a. Indien de gestelde doelen in begeleidingsplan bereikt zijn;
b. Indien de geldigheidstermijn van de beschikking, verwijzing of maatwerkovereenkomst is verstreken en geen verlenging of nieuwe financieringsafspraak tot stand komt;
c. Indien de periode is verstreken zoals vastgesteld in het begeleidingsplan, en de doelen behaald zijn;
d. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het begeleidingsplan.
e. Met wederzijds goedvinden, tenzij het zorg en/of begeleiding betreft waartoe een maatregel van de rechtbank verplicht;

f. Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kinderbescherming en/ of reclassering verplicht;
g. Indien de cliënt uitstroomt en vertrekt naar een andere zorgaanbieder;
h. Indien de wettelijke aanspraak, beschikking of overeengekomen looptijd eindigt, waaronder in beginsel bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, tenzij verlengde jeugdhulp of een andere rechtsgrond en financiering tijdig zijn overeengekomen;
i. Indien de cliënt overlijdt;
j. Indien de beschikking, verwijzing, maatwerkovereenkomst of financieringsafspraak wordt gewijzigd of beëindigd, waardoor de cliënt geen recht meer heeft op zorg door Samen Stevig;
k. Ontbinding door rechterlijke tussenkomst.
In alle gevallen zal Samen Stevig het beëindigen van de zorgverlening melden bij de lokale verwijzer.

12.2. Samen Stevig kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze voorwaarden wordt in ieder geval verstaan:
   a. Dat de cliënt haar/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 personeel of cliënten van Samen Stevig, die voortzetting van zorgverlening niet meer mogelijk maken;
   d. De hulpvraag, zorgzwaarte, veiligheidsrisico's of benodigde specialistische ondersteuning ontwikkelen zich zodanig dat Samen Stevig geen passende en verantwoorde hulp meer kan bieden en aanpassing van de overeenkomst of passende aanvullende ondersteuning niet mogelijk blijkt;
   e. Op het moment dat Samen Stevig, als gevolg van een niet aan Samen Stevig verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het SVB of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
   f. In geval van surseance van Samen Stevig.

12.3. Samen Stevig zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt;

12.4. Bij (voorgenomen) beëindiging of uitstroom stelt Samen Stevig, samen met de jeugdige, diens vertegenwoordiger, verwijzer en zo nodig andere betrokkenen, een zorgvuldig overdrachts- of uitstroomplan op. Daarin staan de reden, risico's, vervolgplek of vervolgzorg, overdracht van noodzakelijke informatie en afspraken over continuïteit en nazorg.

12.5. Wanneer de zorg niet langer passend is, beëindigt Samen Stevig de ondersteuning niet zonder de verwijzer tijdig te informeren en zich aantoonbaar in te spannen voor een verantwoorde overdracht, tenzij onmiddellijke beëindiging noodzakelijk is wegens acute en ernstige onveiligheid.

12.6. In de gevallen genoemd onder 2 kan opzegging door Samen Stevig 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;

12.7. Indien Samen Stevig deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt/het cliëntsysteem de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt;
12.8. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 13 Informatie, privacy, registratie en beheer van gegevens

13.1. Steeds als Samen Stevig cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen;
13.2. Als Samen Stevig de informatie elektronisch verschaft, vergewist zij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen;
13.3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Samen Stevig de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt;
13.4. Samen Stevig 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;
13.5. Samen Stevig 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;
13.6. Samen Stevig zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

Artikel 14 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

14.1. 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.

Artikel 15 Algemene privacy: bescherming persoonsgegevens

15.1. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Jeugdwet en overige toepasselijke privacywetgeving van toepassing;
15.2. Samen Stevig verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorgverlening plaatsvindt en waarvan Samen Stevig kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Samen Stevig zal haar personeel eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 16 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

16.1. Samen Stevig beheert en registreert informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier. Samen Stevig 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 Samen Stevig (www.samen-stevig.nl)
16.2. Samen Stevig 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;
16.3. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening overeenkomt en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden

16.4. Inzage, toestemming en vertegenwoordiging worden beoordeeld volgens de leeftijds- en bekwaamheidsregels van de Jeugdwet. Vanaf 12 jaar wordt de positie en instemming van de jeugdige nadrukkelijk betrokken; vanaf 16 jaar beslist de jeugdige in beginsel zelf over inzage en verstrekking, behoudens wettelijke uitzonderingen.
16.5. De cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal, voor zover nodig ter uitvoering van deze overeenkomst, Samen Stevig 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 Samen Stevig van tevoren toestemming aan de cliënt;
16.6. Samen Stevig 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.

Artikel 17 Bewaren van gegevens

17.1. Samen Stevig bewaart het jeugdhulpdossier gedurende twintig jaar, gerekend vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het dossier is aangebracht, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit. Voor gegevens waarop een andere wettelijke bewaartermijn van toepassing is, geldt die specifieke termijn.
17.2. Samen Stevig 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;
17.3. Samen Stevig 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;
17.4. De cliënt of diens vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan het personeel mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. Het personeel behoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden;
17.5. Samen Stevig verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door audits, inspectie IGJ en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving;
17.6. Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de AVG, de Jeugdwet en het privacyreglement van Samen Stevig.

Artikel 18 Verzekeringen

18.1. De cliënt heeft bij voorkeur een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering afgesloten. De cliënt (of namens hem diens wettelijke vertegenwoordiger) is aansprakelijk voor de eventueel door hem/haar veroorzaakte schade.
18.2. Voor zover mocht blijken dat de cliënt ter zake onverzekerd is, is cliënt aansprakelijk voor de betreffende extra kosten die de werkzaamheden van Samen Stevig uit hoofde van deze overeenkomst met zich brengen.

Artikel 19 Aansprakelijkheid Samen Stevig

19.1. De zorgprofessional van Samen Stevig zal bij haar/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 Samen Stevig en de geldende professionele standaarden;

19.2. Samen Stevig treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. Samen Stevig informeert de cliënt over deze maatregelen;

19.3. Samen Stevig zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen;

19.4. Cliënt is gehouden Samen Stevig in de gelegenheid te stellen een door Samen Stevig tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Samen Stevig te herstellen;

19.5. De aansprakelijkheid voor Samen Stevig is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Samen Stevig 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 zorgovereenkomsten 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;
- Bij zorgovereenkomsten 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 schadeveroorzakende gebeurtenis.
- Schades veroorzaakt door (een van de personeelsleden van) Samen Stevig 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;

19.6. Het bepaalde in artikel 19.3 is mede van toepassingen op de door Samen Stevig ingeschakelde derden;

19.7. 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 Samen Stevig;

19.8. Het is wenselijk dat cliënt een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

Artikel 20 Klachtenregeling

20.1. Klacht: *Samen Stevig streeft een zorgvuldige uitvoering na van de hulp en zorgverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de hulpverlening;*

20.2. 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* Samen Stevig (www.samen-stevig.nl) Hiervoor is Samen Stevig aangesloten bij Het Klachtenportaal Zorg.

Artikel 21 Geschillen

21.1. Toepasselijk recht*:*

Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

21.2. Geschillen:
Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank Den Haag horen, worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag. 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 Samen Stevig (zie artikel 20). 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.