



ALGEMENE VOORWAARDEN YOUTHCARE B.V.

Artikel 1 – Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die worden verricht door Youthcare B.V., gevestigd aan de Mollerusweg 68, 2031 BZ Haarlem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99866145, hierna te noemen: Youthcare.
2. Youthcare biedt ambulante begeleiding en ondersteuning aan kinderen, jeugdigen, jongvolwassenen en hun gezinnen of netwerk.
3. De begeleiding vindt zoveel mogelijk plaats binnen de leefomgeving van de cliënt, zoals thuis, op school, op het werk, tijdens activiteiten of op een andere passende locatie.
4. Youthcare biedt begeleiding en ondersteuning en geen medische of specialistische GGZ-behandeling, tenzij daarover uitdrukkelijk afzonderlijke afspraken zijn gemaakt en Youthcare daarvoor bevoegd en toegerust is.
5. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op zowel rechtstreeks met cliënten gesloten overeenkomsten als op werkzaamheden die Youthcare in opdracht van gemeenten, jeugdhulporganisaties, hoofdaannemers, gecertificeerde instellingen of andere opdrachtgevers uitvoert.

Artikel 2 – Begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Youthcare: Youthcare B.V.

Cliënt: degene aan wie Youthcare begeleiding of ondersteuning biedt.

Jeugdige: een cliënt die volgens de toepasselijke wet- en regelgeving als jeugdige wordt aangemerkt.

Ouder/vertegenwoordiger: ouder met gezag, voogd, curator, mentor of andere wettelijk bevoegde vertegenwoordiger.

Opdrachtgever: de persoon of organisatie die Youthcare opdracht geeft de dienstverlening uit te voeren en/of deze financiert.

Professional: een werknemer, zelfstandig professional of andere hulpverlener die namens Youthcare werkzaamheden uitvoert.

Overeenkomst: de afspraak tussen Youthcare en cliënt en/of Opdrachtgever over de te leveren diensten.

Hulpverleningsplan: het plan waarin onder andere doelen, wijze van ondersteuning en relevante afspraken over het begeleidingstraject worden vastgelegd.

Artikel 3 – Doel en aard van de dienstverlening

1. Youthcare biedt ambulante begeleiding en ondersteuning gericht op het verbeteren of stabiliseren van het dagelijks functioneren van de cliënt.
2. Youthcare richt zich onder andere op cliënten met complexe gedrags-, ontwikkelings-, sociale en emotionele problematiek, waaronder problematiek binnen het autismespectrum en eventuele bijkomende problematiek.

3. De ondersteuning kan onder meer bestaan uit:
 - individuele begeleiding;
 - gezinsbegeleiding;
 - begeleiding thuis;
 - begeleiding op school, stage of werk;
 - ondersteuning bij structuur en dagelijks functioneren;
 - ondersteuning bij sociale en maatschappelijke participatie;
 - ondersteuning en advisering van ouders en het netwerk;
 - begeleiding bij complexe gezinssituaties;
 - begeleide omgang of contactbegeleiding.
4. Bij begeleide omgang of een Begeleide Omgangsregeling (BOR) gelden naast deze algemene voorwaarden afzonderlijke Bijzondere Voorwaarden Begeleide Omgang/BOR.
5. Youthcare levert maatwerk. De aard, intensiteit en duur van de begeleiding worden afgestemd op de individuele hulpvraag, de opdracht en beschikbare financiering.

Artikel 4 – Leeftijd en financiering

1. Youthcare biedt haar reguliere dienstverlening aan kinderen, jeugdigen en jongvolwassenen tot en met 24 jaar.
2. De leeftijd van de cliënt bepaalt niet zelfstandig welke wettelijke financieringsregeling van toepassing is.
3. Afhankelijk van de situatie kan de dienstverlening onder andere worden gefinancierd vanuit:
 - de Jeugdwet;
 - gemeentelijke maatwerkvoorzieningen;
 - de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
 - een persoonsgebonden budget (PGB);
 - een overeenkomst met een andere zorg- of jeugdhulporganisatie;
 - particuliere financiering;
 - of een andere toepasselijke financieringsregeling.
4. Youthcare kan ook aan cliënten ouder dan 24 jaar begeleiding bieden wanneer de hulpvraag binnen de deskundigheid en dienstverlening van Youthcare valt en hiervoor een passende opdracht en financiering aanwezig zijn.
5. Het bereiken van een bepaalde leeftijd betekent daarom niet automatisch dat een bestaand begeleidingstraject wordt beëindigd.
6. Wanneer door het bereiken van een bepaalde leeftijd een andere wettelijke of financiële regeling noodzakelijk wordt, bespreken Youthcare, cliënt en/of Opdrachtgever tijdig of en onder welke voorwaarden de begeleiding kan worden voortgezet.

Artikel 5 – Aanmelding en aanvaarding van een opdracht

1. Youthcare beoordeelt vooraf of een hulpvraag past binnen haar deskundigheid, capaciteit en veiligheidskaders.
2. Youthcare kan een opdracht aanvaarden op basis van onder andere een gemeentelijke beschikking, verwijzing, opdracht van een hoofdaannemer of andere organisatie, PGB of rechtstreeks met cliënt of vertegenwoordiger gesloten overeenkomst.
3. Youthcare mag een opdracht weigeren wanneer de hulpvraag redelijkerwijs niet binnen haar deskundigheid, mogelijkheden of veiligheidskaders kan worden uitgevoerd.
4. Youthcare kan voor aanvang van het traject relevante informatie opvragen die noodzakelijk is om te kunnen beoordelen of veilige en verantwoorde hulp kan worden geboden.
5. De dienstverlening van Youthcare betreft in beginsel een inspanningsverbintenis. Youthcare kan niet garanderen dat de gestelde doelen binnen een bepaalde termijn of volledig worden bereikt.

Artikel 6 – Identiteit, gezag en toestemming

1. Youthcare kan vóór of tijdens de aanvang van het traject gegevens opvragen die noodzakelijk zijn om de identiteit van de cliënt vast te stellen, vast te stellen wie het ouderlijk gezag of de wettelijke vertegenwoordiging heeft, en de financiering en opdracht te controleren.
2. Ouders en vertegenwoordigers zijn verplicht juiste informatie te verstrekken over het gezag, eventuele rechterlijke beslissingen, ondertoezichtstelling, voogdij of andere omstandigheden die voor de hulpverlening relevant zijn.
3. Wanneer meerdere personen het gezag over een minderjarige hebben, wordt toestemming gevraagd en informatie verstrekt overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke regels.
4. Indien ouders van mening verschillen over de hulpverlening, bepaalt Youthcare binnen de toepasselijke wettelijke kaders of de hulpverlening kan worden gestart of voortgezet.
5. Een rechterlijke beslissing of aanwijzing van een daartoe bevoegde instantie kan van invloed zijn op de wijze waarop toestemming, informatieverstrekking en begeleiding worden ingericht.

Artikel 7 – Hulpverleningsplan

1. Voor zover passend bij de aard en duur van de opdracht stelt Youthcare samen met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger een hulpverleningsplan of plan van aanpak op.
2. Hierin kunnen onder andere worden opgenomen: de hulpvraag, doelen, wijze en frequentie van begeleiding, betrokken professionals, afspraken over evaluatie, veiligheidsafspraken en relevante afspraken met andere hulpverleners.
3. Youthcare betreft de cliënt zoveel mogelijk bij het opstellen van doelen en afspraken, passend bij diens leeftijd, ontwikkeling en mogelijkheden.
4. Het plan wordt periodiek geëvalueerd en kan indien nodig worden aangepast.
5. Wanneer voor een noodzakelijke uitbreiding van de werkzaamheden aanvullende toestemming of financiering nodig is, wordt deze eerst met de Opdrachtgever afgestemd.

Artikel 8 – Uitvoering van de dienstverlening

1. Youthcare voert de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de professionele standaard uit.
2. De professional heeft binnen de afspraken van de opdracht voldoende professionele ruimte om te bepalen hoe de begeleiding wordt uitgevoerd.
3. Youthcare kan niet worden verplicht een instructie uit te voeren wanneer deze niet in het belang van de cliënt is, strijdig is met wet- of regelgeving, strijdig is met professionele standaarden, buiten de overeengekomen opdracht valt of naar professioneel oordeel tot een onveilige situatie leidt.
4. Youthcare streeft naar continuïteit in de relatie tussen cliënt en professional.
5. Youthcare kan een andere professional inzetten wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is vanwege bijvoorbeeld ziekte, verlof, beëindiging van de samenwerking, deskundigheid, veiligheid of een onvoldoende werkbare match.

Artikel 9 – Medewerkers, zzp'ers en SKJ

1. Youthcare kan voor de uitvoering van haar werkzaamheden gebruikmaken van werknemers, zelfstandige professionals en andere door Youthcare gecontracteerde professionals.
2. Youthcare draagt er zorg voor dat de ingezette professional voldoende gekwalificeerd is voor de werkzaamheden die hij of zij uitvoert.
3. Een SKJ-registratie wordt verlangd wanneer dit vanwege de aard van de werkzaamheden, de professionele standaard, toepasselijke regelgeving of afspraken met de Opdrachtgever noodzakelijk is.
4. Niet-SKJ-geregistreerde professionals kunnen werkzaamheden verrichten wanneer dit binnen de geldende professionele kaders verantwoord is en de werkzaamheden niet noodzakelijkerwijs door een geregistreerde professional hoeven te worden uitgevoerd.
5. Waar noodzakelijk worden verantwoordelijkheden, werkbegeleiding en professionele supervisie passend georganiseerd.

6. Een SKJ-geregistreerde professional is tevens gebonden aan de voor hem of haar geldende beroepscode en het daarbij behorende professionele toetsingskader.

Artikel 10 – Verplichtingen van cliënt en ouders

1. Cliënt en ouders/vertegenwoordigers verstrekken Youthcare tijdig alle informatie die redelijkerwijs van belang is voor een verantwoorde uitvoering van de begeleiding.
2. Hieronder valt informatie over onder meer gezinssituatie, gezag, veiligheid, andere betrokken hulpverleners, relevante lichamelijke of psychische bijzonderheden, medicatie voor zover relevant, middelengebruik en rechterlijke of jeugdbeschermingsmaatregelen.
3. Van cliënt, ouders en andere betrokkenen wordt verwacht dat zij naar vermogen meewerken aan de overeengekomen doelen.
4. Wijzigingen die relevant kunnen zijn voor de hulpverlening worden zo spoedig mogelijk aan Youthcare gemeld.
5. Cliënten, ouders en overige betrokkenen behandelen professionals van Youthcare respectvol.

Artikel 11 – Veiligheid en gedrag

1. Youthcare accepteert geen fysiek geweld, bedreiging, ernstige intimidatie, discriminatie, seksuele intimidatie, bezit of gebruik van wapens tijdens de begeleiding, of ander gedrag waardoor veilige hulpverlening niet mogelijk is.
2. Een professional mag een gesprek, huisbezoek, activiteit of ander begeleidingsmoment onmiddellijk beëindigen wanneer naar diens professionele oordeel sprake is van een onveilige situatie.
3. Youthcare kan aanvullende veiligheidsvoorwaarden stellen alvorens de begeleiding wordt hervat.
4. Ernstige of herhaalde veiligheidsincidenten kunnen aanleiding zijn om het traject tijdelijk op te schorten of te beëindigen.
5. Youthcare bespreekt een dergelijk besluit waar mogelijk met cliënt, ouders en Opdrachtgever.

Artikel 12 – Uitsluitingscriteria

1. Youthcare beoordeelt per cliënt of verantwoorde ambulante begeleiding mogelijk is.
2. Een hulpvraag kan buiten de mogelijkheden van Youthcare vallen indien sprake is van omstandigheden die gespecialiseerde, beveiligde, klinische of andere zorg noodzakelijk maken.
3. Onder meer ernstige onbehandelde verslavingsproblematiek, ernstige psychiatrische crisissituaties, ernstige agressie, zedenproblematiek of structureel onveilig gedrag kunnen aanleiding zijn om een cliënt niet aan te nemen of de hulpverlening te heroverwegen.
4. Uitsluitingscriteria worden altijd toegepast in samenhang met de individuele omstandigheden van de cliënt.
5. Indien gedurende het traject blijkt dat Youthcare niet langer de passende hulp kan bieden, wordt zoveel mogelijk met cliënt, vertegenwoordiger, verwijzer en/of Opdrachtgever gezocht naar passende vervolgzorg.

Artikel 13 – Samenwerking met andere partijen

1. Youthcare werkt waar dit in het belang van de cliënt noodzakelijk of wenselijk is samen met andere professionals en organisaties.
2. Dit kunnen onder andere zijn: gemeenten, hoofdaanemers, scholen, huisartsen, jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en andere betrokken hulpverleners.
3. De verantwoordelijkheid van Youthcare beperkt zich tot de werkzaamheden die Youthcare zelf heeft aangenomen.
4. Youthcare is niet verantwoordelijk voor zelfstandig handelen of nalaten van een andere organisatie of hulpverlener waarover Youthcare geen zeggenschap heeft.

Artikel 14 – Rapportage en dossier

1. Youthcare legt relevante gegevens over de hulpverlening vast in een cliëntdossier.
2. In het dossier kunnen onder andere worden vastgelegd: doelen en afspraken, relevante contacten, voortgang, evaluaties, veiligheidsincidenten en rapportages.
3. Youthcare streeft naar feitelijke, professionele en zorgvuldige verslaglegging.
4. Bij rapportages maakt Youthcare waar relevant onderscheid tussen eigen waarnemingen, mededelingen van cliënt of derden en professionele interpretatie.
5. Youthcare verstrekt geen verklaringen of deskundigenoordelen over onderwerpen die buiten haar opdracht of deskundigheid vallen.

Artikel 15 – Privacy en gegevensuitwisseling

1. Youthcare verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Youthcare verwerkt alleen persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering, financiering, kwaliteit, verantwoording of wettelijke verplichtingen rond de hulpverlening.
3. Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan derden wanneer daarvoor een geldige wettelijke of contractuele grondslag bestaat.
4. Waar toestemming noodzakelijk is, vraagt Youthcare deze toestemming vooraf.
5. Wanneer Youthcare als onderaannemer werkt, kan noodzakelijke informatie binnen de daarvoor geldende afspraken worden gedeeld met de hoofdaannemer of Opdrachtgever.
6. Bij informatieverstrekking houdt Youthcare rekening met het beroepsgeheim, de privacy van de cliënt en de rechten van eventuele andere personen die in het dossier voorkomen.
7. Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen overeenkomstig de toepasselijke wetgeving verzoeken om inzage, afschrift of correctie van gegevens.
8. Youthcare bewaart dossiers gedurende de wettelijke bewaartermijn die op het betreffende traject van toepassing is.

Artikel 16 – Meldcode en veiligheid van het kind

1. Professionals van Youthcare handelen bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling overeenkomstig de toepasselijke wettelijke meldcode en professionele richtlijnen.
2. Youthcare bespreekt zorgen in beginsel met de cliënt en/of ouders, tenzij dit vanwege de veiligheid of een andere zwaarwegende reden niet verantwoord is.
3. Indien noodzakelijk kan Youthcare advies vragen, overleg voeren of een melding doen bij een daartoe bevoegde instantie.
4. De veiligheid en ontwikkeling van de jeugdige staan bij deze afweging centraal.

Artikel 17 – Afspraken en afzeggingen

1. Afspraken worden zoveel mogelijk in overleg met cliënt en/of ouders gepland.
2. Wanneer een afspraak niet kan doorgaan, dient deze zo spoedig mogelijk te worden afgezegd.
3. Voor de vergoeding van niet nagekomen of te laat afgezegde afspraken gelden in eerste instantie de afspraken met de betreffende gemeente, hoofdaannemer of andere Opdrachtgever.
4. Bij rechtstreeks of particulier gefinancierde begeleiding kan Youthcare voorwaarden stellen aan de termijn waarbinnen kosteloos kan worden geannuleerd.
5. Deze voorwaarden en eventuele kosten worden vooraf kenbaar gemaakt.

Artikel 18 – Tarieven en betaling

1. De vergoeding van de dienstverlening wordt bepaald door de overeenkomst met de Opdrachtgever of financier.
2. Dit kan onder andere een gemeente, hoofdaannemer, PGB-houder of particuliere opdrachtgever zijn.
3. Bij rechtstreeks gefinancierde dienstverlening worden tarieven en eventuele bijkomende kosten vooraf overeengekomen.

4. Youthcare registreert de geleverde werkzaamheden overeenkomstig de eisen van de betreffende financier of Opdrachtgever.
5. Werkzaamheden zoals overleg, verslaglegging, reistijd en andere indirecte cliëntgebonden werkzaamheden kunnen worden gedeclareerd indien dit volgens de toepasselijke overeenkomst is toegestaan.
6. Facturen dienen binnen de overeengekomen betalingstermijn te worden voldaan.

Artikel 19 – Bereikbaarheid en crisissituaties

1. Youthcare is een aanbieder van ambulante begeleiding en is geen 24-uurs crisisdienst.
2. De reguliere bereikbaarheid wordt door Youthcare aan cliënten en opdrachtgevers bekendgemaakt.
3. In een acute medische of levensbedreigende situatie dient contact te worden opgenomen met 112 of de daarvoor aangewezen crisisdienst.
4. Indien voor een cliënt specifieke crisisafspraken gelden, worden deze waar nodig afzonderlijk vastgelegd.

Artikel 20 – Beëindiging van de hulpverlening

1. Een traject kan eindigen wanneer de doelen zijn bereikt, aan het einde van de overeengekomen periode, wanneer beschikking of financiering eindigt, in onderling overleg, op verzoek van de cliënt voor zover wettelijk mogelijk, of wanneer Youthcare niet langer verantwoorde hulp kan bieden.
2. Youthcare beëindigt een lopend traject niet zonder zwaarwegende reden.
3. Een zwaarwegende reden kan onder andere aanwezig zijn bij structurele onveiligheid, ernstige bedreiging of geweld, het structureel onmogelijk maken van hulpverlening, een hulpvraag die buiten de deskundigheid van Youthcare is komen te liggen, of het ontbreken van noodzakelijke financiering of opdracht.
4. Indien mogelijk wordt beëindiging vooraf besproken met cliënt, vertegenwoordiger en Opdrachtgever.
5. Youthcare draagt waar redelijkerwijs noodzakelijk en mogelijk bij aan een zorgvuldige overdracht.

Artikel 21 – Klachten

1. Youthcare vindt het belangrijk dat onvrede of klachten zo vroeg mogelijk worden besproken.
2. Een cliënt of vertegenwoordiger kan een klacht in eerste instantie bespreken met de betrokken professional of met Youthcare.
3. Youthcare beschikt over een interne klachtenprocedure.
4. Indien een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenregeling waarbij Youthcare is aangesloten.
5. Cliënten binnen de jeugdhulp kunnen zich daarnaast laten ondersteunen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
6. Voor zover een klacht betrekking heeft op het professioneel handelen van een SKJ-geregistreerde professional kan tevens gebruik worden gemaakt van de daarvoor geldende procedure bij SKJ.
7. Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de bejegening van cliënt of ouders.

Artikel 22 – Aansprakelijkheid

1. Youthcare is aansprakelijk voor schade voor zover deze schade volgens de wet aan Youthcare kan worden toegerekend.
2. De dienstverlening betreft in beginsel een inspanningsverbintenis. Youthcare is daarom niet aansprakelijk uitsluitend omdat het beoogde resultaat niet of niet volledig wordt bereikt.
3. Youthcare is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat cliënt, ouders, Opdrachtgever of andere betrokkenen onjuiste of onvolledige informatie hebben verstrekt, voor zover Youthcare redelijkerwijs op die informatie mocht vertrouwen.

4. Youthcare is niet aansprakelijk voor zelfstandig handelen van derden waarover Youthcare geen zeggenschap heeft.
5. Aansprakelijkheidsbeperkingen gelden uitsluitend voor zover deze volgens de wet zijn toegestaan.
6. Youthcare draagt zorg voor een bij haar werkzaamheden passende aansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 23 – Overmacht en continuïteit

1. Bij omstandigheden waarop Youthcare redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, kan de dienstverlening tijdelijk worden aangepast, uitgesteld of onderbroken.
2. Youthcare doet binnen redelijke grenzen wat mogelijk is om noodzakelijke continuïteit van begeleiding te waarborgen.
3. Bij onverwachte uitval van een professional kan Youthcare een vervangende professional aanbieden.

Artikel 24 – Intellectuele eigendom

1. Door Youthcare ontwikkelde methodieken, formats, trainingsmaterialen, werkinstructies en andere niet-cliëntgebonden materialen blijven eigendom van Youthcare, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Rapportages en andere cliëntgebonden stukken mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn opgesteld.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Youthcare mogen rapportages niet zodanig worden gewijzigd dat daardoor ten onrechte de indruk ontstaat dat de gewijzigde tekst van Youthcare afkomstig is.

Artikel 25 – Wijziging algemene voorwaarden

1. Youthcare kan deze voorwaarden wijzigen indien wijzigingen in wetgeving, contractering, professionele normen of bedrijfsvoering daartoe aanleiding geven.
2. De geldende versie wordt beschikbaar gesteld via Youthcare.
3. Bij wezenlijke wijzigingen die gevolgen hebben voor een lopend traject worden betrokkenen daarover passend geïnformeerd.

Artikel 26 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten met Youthcare is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij een verschil van mening proberen partijen eerst in onderling overleg tot een oplossing te komen.
3. Dit laat het recht van cliënt of vertegenwoordiger om gebruik te maken van een klachten-, bezwaar- of geschillenprocedure onverlet.
4. Indien een geschil niet op andere wijze kan worden opgelost, kan dit worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Versie oktober 2026

Youthcare B.V.
Mollerusweg 68
2031 BZ Haarlem
KvK 99866145
AGB-code 78781146