



Datum vaststelling:	29 juni 2017
Datum evaluatie:	29 juni 2018
Versie:	1
Documenteigenaar:	Raad van Bestuur
Auteur/ Adviseur:	Ina de Bruyn

## **ALGEMENE BEPALINGEN JUVENT**

## ALGEMENE BEPALINGEN JUVENT

Het doel van deze bepalingen is duidelijkheid te geven over waar u als cliënt van Juvent op kunt rekenen en wat wij van u als cliënt verwachten.

### Verloop van de hulpverlening

1. De zorgverlening vindt plaats zoals dat door de cliënt in gesprek met Juvent is vastgesteld en vastgelegd in het Hulpverleningsplan (HVP).
2. Juvent doet haar uiterste best om de hulpverlening aan de cliënt zoveel mogelijk te laten doorgaan bij ziekte, vakantie of andere afwezigheid van de medewerker(s). Dit kan per hulpverleningsvorm anders zijn, bijvoorbeeld door de zomervakanties bij zorg-onderwijs arrangementen. Ook wanneer de samenwerking tussen de medewerker(s) en de cliënt problemen geeft probeert Juvent de hulp door te laten lopen.
3. Juvent overlegt tijdig met de cliënt over overplaatsing of verhuizing naar een andere locatie van Juvent.
4. Juvent overlegt tijdig met de cliënt over het overdragen van de hulpverlening aan een andere medewerker of instelling.

### Veiligheid

1. Juvent en de cliënt doen hun uiterste best om de cliënt een veilig verblijf te bieden en de medewerker een veilige plek te bieden om zorg te verlenen.
2. Juvent gaat op een zorgvuldige wijze om met de gegevens van de cliënt. De regels daarvoor zijn vastgelegd in het Privacyreglement van Juvent. De cliënt wordt hierover geïnformeerd en ontvangt een folder hierover bij het starten van de hulp.
3. De cliënt kan een klacht indienen bij Juvent wanneer hij ontevreden is over de gang van zaken. Hiervoor heeft Juvent een Klachtenregeling. De cliënt wordt hierover geïnformeerd en kan een beroep doen op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. De cliënt ontvangt een folder hierover bij het starten van de hulp. Zie voor meer informatie de website van Juvent: <http://www.juvent.nl/ouders/vertrouwenspersoon.htm>
4. Binnen alle gebouwen van Juvent geldt een rookverbod voor cliënten, medewerkers en bezoekers.

### Zakelijke en financiële regelingen

1. Extra kosten voor therapieën, onderwijs, vrijetijdsbesteding e.d. die niet vergoed worden door de gemeente op basis van de zorgopdracht, worden door Juvent in rekening gebracht aan de cliënt. De cliënt ontvangt een folder met de actuele financiële regelingen bij de start van de hulp.
2. De cliënt beschikt vanaf zijn 14<sup>e</sup> jaar over een geldig identiteitsdocument (Europese identiteitskaart, paspoort, rijbewijs) waarmee hij zich kan identificeren. Het nummer daarvan wordt door Juvent vastgelegd in het cliëntdossier.
3. In geval van dagbehandeling of 24-uurs verblijf is de cliënt verplicht om een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA) af te sluiten.
4. De cliënt is verplicht om een zorgverzekering af te sluiten.
5. De cliënt is verantwoordelijk voor het informeren van Juvent over het omzetten van ZIN naar PGB en vice versa. Let op, plaatsing op de behandelgroep maakt uw recht op een eerder toegekend PGB ongeldig. U dient zelf contact op te nemen met de verstrekker van het PGB over plaatsing.
6. Kosten bij no-show:

De definitie 'no-show' zoals die bij Juvent wordt gehanteerd is: "de cliënt komt niet/ is niet thuis en heeft zich niet minimaal 24 uur voordien afgemeld." Wanneer een cliënt zich niet minimaal 24 uur voor een afspraak afmeldt, kunnen de kosten door Juvent niet worden gedeclareerd bij de opdrachtgever/ gemeente. Juvent mag de rekening voor de verloren tijd dan bij de cliënt neerleggen.

## **Wijziging of beëindiging hulp**

1. De hulp eindigt zonder dat voorafgaande opzegging nodig is als:
  - a. Juvent failliet is verklaard of surseance van betaling is verleend;
  - b. als de financiering van de zorg eindigt.
2. Juvent kan de hulp schriftelijk opzeggen als er gewichtige redenen zijn op basis van artikel 7:408, lid 2 Burgerlijk Wetboek.

Hiervoor geldt een opzegtermijn van twee weken, tenzij dringende redenen de onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Juvent doet haar uiterste best om – rekening houdend met de zorgvraag – de cliënt behulpzaam te zijn bij het vinden van andere mogelijkheden van zorgverlening.

Een gewichtige reden doet zich in ieder geval voor als:

- a. de cliënt zijn verplichtingen en afspraken niet nakomt;
  - b. de cliënt zonder redelijke grond geen uitvoering geeft aan de aanwijzingen die Juvent nodig vindt voor een behoorlijke uitvoering van het hulpverleningsplan;
  - c. de cliënt en Juvent het niet eens worden over het hulpverleningsplan;
  - d. Juvent onvoldoende zorg- en behandelcapaciteit heeft om de hulp aan de cliënt te blijven verlenen na een nieuwe zorgopdracht voor de cliënt of een sterk veranderde zorgvraag;
  - e. de cliënt zich schuldig maakt aan ernstige misdragingen.
3. De hulp kan in goed overleg tussen Juvent en de cliënt gewijzigd worden. Het hulpverleningsplan wordt dan opnieuw door Juvent en de cliënt vastgesteld. Wijziging is mogelijk als:
    - a. de zorgopdracht of benodigde hulpvorm wijzigt
    - b. wettelijke regels wijzigen

## **Toestemming**

1. Juvent mag zonder toestemming van de cliënt informatie opvragen of doorgeven als:
  - a. Juvent met de opdrachtgever, (gezins)voogd of jeugdreclasserder moet overleggen over het verloop van de hulpverlening;
  - b. Juvent dat moet van de wet. Bijvoorbeeld als de kinderrechter, Raad voor de Kinderbescherming, Inspectie Jeugdzorg of Inspectie Gezondheidszorg daarom vraagt;
  - c. ouders met gezag of voogd van jongeren tot 16 jaar daarom vragen. Juvent hoeft geen informatie te verstrekken als het belang van de jongere daarmee wordt geschaad.
  - d. het direct betrokkenen bij de hulpverlening betreft; (art. 7.3.11 JW).
2. In alle andere gevallen vraagt Juvent de cliënt eerst om toestemming voordat zij informatie opvraagt of doorgeeft aan anderen.
3. Eventueel gemaakte beeld- en geluidsopnamen worden enkel door medewerkers van Juvent bekeken ten behoeve van de hulpverlening aan de cliënt. In alle andere gevallen vraagt Juvent de cliënt eerst om toestemming voordat zij de opnamen aan anderen laat zien, hiervoor wordt een apart formulier ingevuld.
4. Juvent houdt zich aan de wetgeving met betrekking tot het recht op informatie van de niet-verzorgend ouder met gezag. Dit betekent dat deze ouder wordt geïnformeerd over het feit dat een jeugdige is aangemeld bij Juvent. Wanneer de niet-verzorgend ouder met gezag informatie opvraagt bij Juvent, wordt ook gehandeld naar de wet met inachtneming van bescherming van de privacy van anderen dan de betreffende aangemelde jeugdige.

De cliënt wordt hierover geïnformeerd en ontvangt de folder privacy bij het starten van de hulp.