

## Algemene voorwaarden NXT Therapeutisch gezinscentrum.

Gevestigd te Deventer, en openbaar gepubliceerd op de website <https://www.nxtgezinscentrum.nl>

### Artikel 1

#### Definities

1. Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.
2. Opdrachtnemer: NXT Therapeutisch gezinscentru, een besloten vennootschap (BV) ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 9466033 gevestigd te Deventer, hierna te noemen 'de organisatie'.
3. Cliënt: de jeugdige en/of diens ouders, verzorgers of wettelijk vertegenwoordigers met wie een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan.
4. Opdrachtgever: de gemeente of een andere instantie die op grond van de Jeugdwet een beschikking heeft afgegeven en de dienstverlening financiert.
5. Overeenkomst: de schriftelijke afspraken tussen de Cliënt en Opdrachtnemer omtrent de te leveren zorg en begeleiding, vastgelegd in een begeleidingsplan of zorgovereenkomst.
6. Diensten: alle werkzaamheden die Opdrachtnemer verricht op het gebied van ambulante jeugdhulp, jeugd-GGZ en klinische gezinsopname.
7. Jeugdwet: de Wet van 1 maart 2014 houdende regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen.
8. Beschikking: het besluit van de gemeente of een andere bevoegde instantie (arts of (gezins)voogd) dat recht geeft op jeugdhulp via Opdrachtnemer.
9. SKJ: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd, waarbij de jeugd- en gezinsprofessionals van Opdrachtnemer zijn geregistreerd.
10. BIG-register: het register als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, waarbij de GGZ-professionals van Opdrachtnemer zijn geregistreerd.
11. Begeleidingsplan: het gezamenlijk opgestelde plan waarin doelen, aanpak en afspraken omtrent de hulpverlening worden vastgelegd.
12. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### Artikel 2

#### Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit met Cliënten en/of Opdrachtgevers, alsmede op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende handelingen.
2. Door het aangaan van een Overeenkomst accepteert de Cliënt en/of Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen tussen Partijen.
4. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
5. Onduidelijkheden over de uitleg van bepalingen worden uitgelegd naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

### Artikel 3

#### Toegang tot dienstverlening

1. Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Opdrachtnemer is een geldige beschikking op grond van de Jeugdwet vereist, afgegeven door de gemeente, een arts of een (gezins)voogd.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om te beoordelen of de gevraagde hulp past binnen het aanbod en de expertise van de organisatie. Opdrachtnemer kan een aanmelding weigeren indien de zorgvraag buiten de competentie of capaciteit valt.
3. Bij aanvang van de dienstverlening worden de wederzijdse rechten en plichten met de Cliënt en/of diens vertegenwoordigers besproken en schriftelijk vastgelegd in het begeleidingsplan.
4. Het begeleidingsplan wordt door beide partijen ondertekend en vormt, samen met deze Algemene Voorwaarden, de basis van de Overeenkomst.

### Artikel 4

#### Uitvoering van de dienstverlening

1. Opdrachtnemer spant zich in om de dienstverlening te verrichten naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen, conform de professionele standaarden zoals vastgelegd in de beroepscode van SKJ en het BIG-register.
2. Opdrachtnemer hanteert een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Het bereiken van een bepaald resultaat of doel kan niet worden gegarandeerd.
3. De dienstverlening is gericht op de ondersteuning en begeleiding van de jeugdige en het gezin bij ambulante jeugdhulp, jeugd-GGZ trajecten en klinische gezinsopname.
4. Opdrachtnemer werkt samen met de Cliënt, het gezin, en indien relevant, andere betrokken instanties zoals de verwijzer, school, of andere hulpverlenende organisaties. Informatie wordt uitsluitend gedeeld na overleg met en, waar vereist, toestemming van de Cliënt.
5. Opdrachtnemer hanteert bij de uitvoering van de werkzaamheden de beroepscode voor de Jeugd- en Gezinsprofessional (SKJ) en de beroepsnormen conform het BIG-register, voor zover van toepassing op de betreffende Overeenkomst.
6. Het begeleidingsplan is een levend document dat in onderling overleg tussentijds kan worden bijgesteld op basis van voortgang, nieuwe inzichten of gewijzigde omstandigheden.
7. Cliënt is verplicht medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst en de voor de uitvoering noodzakelijke informatie tijdig en volledig aan te leveren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de Cliënt.

### Artikel 5

#### Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat wijziging of aanvulling van het begeleidingsplan noodzakelijk of wenselijk is, passen Partijen de Overeenkomst tijdig en in onderling overleg aan.
2. Wijzigingen in de overeenkomst worden schriftelijk vastgelegd en door beide partijen geaccordeerd.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van de dienstverlening op te schorten indien de Cliënt of Opdrachtgever de benodigde informatie of medewerking niet tijdig verstrekt.



## Artikel 6

### Duur en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vastgesteld in het begeleidingsplan, dan wel voor de duur van de afgegeven beschikking.
2. De hulpverlening van Opdrachtnemer is vrijwillig, maar niet altijd vrijblijvend. De Cliënt heeft te allen tijde het recht de hulp stop te zetten. Beëindiging dient schriftelijk of mondeling kenbaar gemaakt te worden aan de behandelend professional.
3. Opdrachtnemer informeert bij beëindiging op verzoek van de Cliënt de verwijzer, overeenkomstig de geldende wettelijke verplichtingen en de afgegeven beschikking.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen indien: (a) de veiligheid van de Cliënt, het gezin of medewerkers niet kan worden gewaarborgd; (b) de Cliënt de medewerking weigert die redelijkerwijs noodzakelijk is; (c) de zorgvraag buiten de competentie van Opdrachtnemer valt; of (d) de beschikking is verlopen of ingetrokken.
5. Bij beëindiging worden, voor zover mogelijk en wettelijk toegestaan, alle relevante documenten en dossiers overgedragen conform de geldende protocollen.

## Artikel 7

### Financiën en declaraties

1. Opdrachtnemer is een door gemeenten gecontracteerde jeugdzorgaanbieder. De kosten van de dienstverlening worden in beginsel gefinancierd vanuit de Jeugdwet op basis van de afgegeven beschikking.
2. Cliënten en/of hun ouders of verzorgers zijn in beginsel geen eigen bijdrage verschuldigd voor dienstverlening die valt binnen de beschikking.
3. Indien dienstverlening wordt geleverd buiten de beschikking of op verzoek van de Cliënt buiten het beschikkingskader, wordt de Cliënt vooraf geïnformeerd over eventuele kosten.
4. Opdrachtnemer declareert de geleverde zorg rechtstreeks bij de betreffende gemeente of andere financierende instantie.

## Artikel 8

### Privacy en gegevensbescherming

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van de Cliënt en diens gezinsleden conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de Jeugdwet.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en de wettelijke verplichtingen van Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer legt gegevens vast in een elektronisch cliëntdossier. De Cliënt heeft recht op inzage in het eigen dossier conform de Jeugdwet en de AVG.
4. Informatie over de Cliënt wordt uitsluitend gedeeld met derden na voorafgaand overleg met en, waar wettelijk vereist, toestemming van de Cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.
5. Op de verwerking van persoonsgegevens is het privacybeleid van Opdrachtnemer van toepassing, gepubliceerd op [www.nxtgezinscentrum.nl](http://www.nxtgezinscentrum.nl)
6. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht conform de van toepassing zijnde beroepscode en wettelijke verplichtingen.

## Artikel 9

### Veiligheid van kinderen

1. De veiligheid van jeugdigen staat bij Opdrachtnemer altijd voorop. Opdrachtnemer werkt met een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling conform de landelijke richtlijnen.
2. Bij signalen van onveiligheid bespreekt Opdrachtnemer dit eerst met de Cliënt en/of het gezin. Vervolgens kan intern overleg plaatsvinden en worden andere betrokkenen geconsulteerd.
3. Indien de veiligheid van een jeugdige ernstig in gevaar is of dreigt te komen, is Opdrachtnemer verplicht een melding te doen bij Veilig Thuis, ook zonder toestemming van de Cliënt.
4. Ouders en verzorgers zijn en blijven primair verantwoordelijk voor de veiligheid van de jeugdige in het gezin. Opdrachtnemer neemt hierin een ondersteunende en signalerende rol.

## Artikel 10

### Communicatie en bereikbaarheid

1. Opdrachtnemer is tijdens kantooruren bereikbaar voor vragen en overleg. Contactgegevens zijn te vinden op [www.nxtgezinscentrum.nl](http://www.nxtgezinscentrum.nl)
2. Bij crisissituaties buiten kantoor tijden verwijst Opdrachtnemer naar de reguliere crisisinstanties, waaronder 112 (acute noodsituaties) en Veilig Thuis (0800-2000). Indien specifieke crisisafspraken zijn gemaakt, worden deze vastgelegd in het begeleidingsplan.
3. Digitale communicatie (e-mail, beveiligde berichtenplatforms) geschiedt met inachtneming van de geldende privacy- en beveiligingsnormen.
4. Partijen erkennen dat aan digitale communicatie risico's zijn verbonden en zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van technische storingen of onbevoegde toegang, mits zij redelijke beveiligingsmaatregelen hebben getroffen.

## Artikel 11

### Klachten

1. Klachten over de dienstverlening kunnen in eerste instantie worden besproken met de betrokken hulpverlener.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de Cliënt contact opnemen met de directie van Opdrachtnemer via de op website vermelde contactgegevens.
3. Opdrachtnemer is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg ([klachtenportaalzorg.nl](http://klachtenportaalzorg.nl)). Een formele klacht kan worden ingediend via deze externe, onafhankelijke klachtencommissie.
4. Cliënten kunnen tevens een klacht indienen bij het Advies- en Klachtbureau Jeugdzorg (AKJ) via [jeugdstem.nl](http://jeugdstem.nl).
5. Voor medewerkers die zijn geregistreerd bij het SKJ geldt aanvullend de tuchtrechtregeling van het SKJ ([skjeugd.nl](http://skjeugd.nl)). Voor BIG-geregistreerde professionals geldt het tuchtrecht conform de Wet BIG.
6. Klachten schorten de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.
7. Opdrachtnemer behandelt klachten vertrouwelijk en zal de Cliënt binnen zes weken schriftelijk informeren over de uitkomst.

#### Artikel 12

##### Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat de Cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde inkomsten of schade door derden.
4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in het betreffende geval wordt uitgekeerd. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtnemer in de betreffende periode in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen.
5. De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Opdrachtnemer.

#### Artikel 13

##### Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien nakoming redelijkerwijs niet mogelijk is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan: alle omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer die de uitvoering van de Overeenkomst verhinderen of belemmeren, waaronder ziekte van personeel, stakingen, overheidsmaatregelen, en pandemieën.
3. Opdrachtnemer stelt de Cliënt en/of Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van een situatie van overmacht.
4. In geval van overmacht die langer dan drie maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

#### Artikel 14

##### Professionele registraties

1. De professionals van Opdrachtnemer zijn geregistreerd bij het SKJ (jeugd- en gezinsprofessionals) en/of het BIG-register (GGZ-professionals), conform de eisen die de Jeugdwet en de geldende beroepsstandaarden stellen.
2. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de dienstverlening door te voldoen aan de vereisten van de relevante beroepscode, het Kwaliteitskader Jeugd en de toepasselijke wet- en regelgeving.
3. Medewerkers houden hun registratie actueel en voldoen aan de permanente educatie-eisen van SKJ en/of het BIG-register.
4. Opdrachtnemer hanteert een intern kwaliteitsbeleid en werkt voortdurend aan verbetering van de dienstverlening, mede op basis van cliëntfeedback en klachten.

#### Artikel 15

##### Respect en samenwerking

1. Opdrachtnemer werkt vanuit respect voor de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen en waarden van de Cliënt.
2. Opdrachtnemer stelt zich gelijkwaardig op en sluit aan bij de wensen en grenzen van de Cliënt, voor zover dit professioneel verantwoord is.
3. Opdrachtnemer accepteert geen discriminatie, bedreiging of geweld jegens medewerkers of andere Cliënten. Bij overschrijding van grenzen behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor passende maatregelen te treffen, waaronder het doen van aangifte.



#### Artikel 16

##### Geheimhouding

1. Opdrachtnemer behandelt alle informatie omtrent de Cliënt vertrouwelijk en deelt deze uitsluitend met derden indien dit wettelijk verplicht is, noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, of met uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt.
2. Medewerkers zijn gebonden aan een beroepsgeheim conform de toepasselijke beroepscodes (SKJ en BIG).
3. De geheimhoudingsplicht blijft gelden na beëindiging van de Overeenkomst.

#### Artikel 17

##### Dossiervorming en bewaartermijn

1. Opdrachtnemer legt gegevens omtrent de dienstverlening vast in een cliëntdossier conform de Jeugdwet en de AVG.
2. Het cliëntdossier wordt bewaard gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn, in beginsel vijftien jaar na het einde van de behandeling, tenzij wet- of regelgeving anders voorschrijft.
3. De Cliënt heeft recht op inzage in, afschrift van, correctie van en verwijdering van gegevens in het dossier, conform de wettelijke mogelijkheden en beperkingen.

#### Artikel 18

##### Strijdige bepalingen

Indien deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst of het begeleidingsplan onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst of het begeleidingsplan opgenomen bepalingen.

#### Artikel 19

##### Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien tussen Partijen een geschil ontstaat, trachten Partijen dit in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.
3. Indien een geschil niet in der minne kan worden opgelost en de dienstverlening jeugdhulp betreft, is het klacht- en tuchtrecht van SKJ en/of het BIG-register mede van toepassing.
4. Indien het niet mogelijk is het geschil langs bovenstaande weg op te lossen, wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd.

#### Artikel 20

##### Wijzigingen van de algemene voorwaarden

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden gepubliceerd op [www.nxtgezinscentrum.nl](http://www.nxtgezinscentrum.nl) en treden in werking 30 dagen na bekendmaking, tenzij anders vermeld. Bij voortgezet gebruik van de dienstverlening na die datum worden de nieuwe voorwaarden geacht te zijn aanvaard.

