

# Algemene voorwaarden



## Inhoud

Preambule .....	4
Artikel 1 Algemeen.....	4
1.1 Definities .....	4
1.2 Toepassing Algemene Voorwaarden .....	5
1.3 Reikwijdte Algemene Voorwaarden .....	5
Artikel 2 We Walk.....	5
Artikel 3 Start jeugdhulp .....	5
3.1 Jeugdhulp We Walk via de regio West-Brabant Oost.....	5
3.2 Jeugdhulp We Walk zonder tussenkomst gemeente aan particulieren.....	5
3.3 Jeugdhulp We Walk in opdracht van derden.....	6
3.4 Beschikbaarheid.....	6
3.5 Route jeugdhulp We Walk .....	6
Artikel 4 Beëindiging jeugdhulp.....	6
4.1 Beëindiging van de jeugdhulp.....	6
4.2 Opzegging jeugdhulp eenzijdig door cliënt .....	7
4.3 Opzegging jeugdhulp eenzijdig door We Walk .....	7
Artikel 5 Privacyreglement.....	7
5.1 Visie op privacy.....	7
5.2 Flowchart Privacy.....	7
Artikel 6 Klachten .....	8
6.1 Visie op klachten.....	8
6.2 Flowchart klachtenroute .....	8
6.3 Klachten en geschillen.....	8
6.5 Vertrouwenspersoon .....	8
6.4 Tuchtrect (SKJ) .....	8
Artikel 7 Gedragscode medewerkers We Walk .....	9
7.1 Definities .....	9
7.2 Gedragingen.....	9
7.3 Meldingsprocedure .....	9
7.4 Wetgeving.....	10
Artikel 8 Professioneel Samenwerken.....	10

Artikel 9	Kwaliteit .....	10
9.1	KIWA.....	10
9.2	Registratie Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).....	10
9.2	Cliënttevredenheid.....	11
Artikel 10	Meldcode .....	11

## Preambule

We Walk biedt hulpaan ouders en jongens (hierna cliënten). Hulpaan cliënten komt doorgaans tot stand door direct contact met ouders of jongeren of via tussenkomst van lokale verwijzers, zoals Centrum voor Jeugd en Gezin en Sociaal Wijkteam, Jeugdreclassering, jeugdbescherming of huisartsen.

Deze algemene voorwaarden regelen de afspraken tussen We Walk en de cliënt en de afspraken die nodig zijn om de hulp bekostigd te krijgen door instanties. Is er geen instantie die de kosten vergoedt, dan kan We Walk alleen hulp bieden, die rechtstreeks in rekening wordt gebracht bij de cliënt c.q. opdrachtgever.

Goede hulp komt alleen tot stand als er afspraken worden gemaakt over hoe deze hulp wordt gegeven. Privacy, de mogelijkheid tot klachten en feedback, duidelijkheid over de route en de kwaliteit van de medewerkers zijn daarin belangrijke parameters. In deze Algemene Voorwaarden worden de belangrijkste zaken hieromtrent beschreven.

## Artikel 1 Algemeen

### 1.1 Definities

#### **Cliënt**

Een natuurlijk persoon die hulp van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger.

#### **Jeugdhulp**

Onder jeugdhulp wordt verstaan: begeleiding aan cliënten tot 18 jaar en hun ouders op het terrein van jeugd- en opvoedhulp en in het lokale jeugdbeleid.

#### **Dienstverlening**

Onder dienstverlening wordt onder meer verstaan: het leveren van diensten aan personen en instellingen (collega's) ten dienste van (potentiële) cliënten.

#### **Zorgaanbieder**

De zorgaanbieder levert de begeleiding aan de cliënten zoals is overeengekomen in de beschikking of via andere schriftelijke overeenkomsten.

#### **Instantie**

Het orgaan, dat zorg draagt voor de bekostiging van de hulp wanneer die niet door de cliënt zelf wordt bekostigd, vanaf januari 2015 een gemeente.

#### **Wettelijk vertegenwoordiger**

De wettelijk vertegenwoordiger is diegene die bij wet (ouder, voogden, curatoren, bewindvoerders, mentoren) gemachtigd is in rechte op te treden (rechtsgeldige verbintenissen aan te gaan) voor een handelingsonbekwame cliënt.

#### **(her)Indicatie**

Het (wettelijk) vereiste advies door of namens een indicatieorgaan over de aard, de inhoud en de omvang en tijdsduur van de hulp c.q. zorgbehoefte(n) van de cliënt en de wijze waarop daarin kan worden voorzien.

#### **Beschikking**

Een beschikking is een specifiek, individueel besluit waarin de overeengekomen hulp en/of diensten in grote lijnen worden vastgelegd. Deze beschikking wordt afgegeven door een verwijzer (CJG, Sociaal Wijkteam, huisarts of gecertificeerde instelling) in opdracht van de gemeente.

#### **Verwijzer**

Een door de gemeente aangewezen instantie die gemachtigd is jeugdhulp te beschikken, zijnde de gemeente zelf (procesregisseurs). Of een gecertificeerde instelling zijnde Jeugd Bescherming Brabant (JBB). Ook een huisarts is gemachtigd naar jeugdhulp te verwijzen.

#### **Oprichtnemer**

De opdrachtnemer is de uitvoerende partij, te weten We Walk in de persoon van Marco van der Linde.

### **Opdrachtgever**

De persoon of instantie die wederpartij is van de opdrachtnemer, te weten een gemeente, een collega zorgaanbieder of een particuliere partij.

### 1.2 Toepassing Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van hulp, als hiervoor bedoeld, van We Walk. Voor bepaalde vormen van hulp gelden aanvullende voorwaarden. Eventuele aanvullende voorwaarden ontvangt de cliënt tijdig.

Deze algemene voorwaarden zijn geldig totdat We Walk nieuwe algemene voorwaarden heeft vastgesteld en haar cliënten op de hoogte heeft gebracht van de daarvoor geldende ingangsdatum. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met We Walk, waarbij We Walk collega's of andere hulpverleners heeft betrokken.

### 1.3 Reikwijdte Algemene Voorwaarden

Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met We Walk overeengekomen te worden. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient eerst de uitleg plaats te vinden van deze bepalingen.

## Artikel 2 We Walk

We Walk is een eenmanszaak, welke door de heer Marco van der Linde gedreven wordt en gevestigd is te Achtmaal aan het adres Achtmaalseweg 208A, 4885AV. We Walk is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 59556137.

## Artikel 3 Start jeugdhulp

### 3.1 Jeugdhulp We Walk via de regio West-Brabant Oost

Voor de inzet van jeugdhulp door We Walk geldt de hulpverleningsroute van de desbetreffende gemeente. Daar We Walk beschikbaar is in de regio West-Brabant Oost zijn de stappenplannen voor jeugdhulp terug te vinden op de website [www.kiesjezorg.nl](http://www.kiesjezorg.nl).

In de raamovereenkomsten die We Walk heeft afgesloten met regio WBO staan de voorwaarden voor het aangaan van hulp, de bekostiging, het wijzigen of beëindigen van de zorg door We Walk. Voor jeugdhulp van We Walk via de gemeente is een beschikking nodig. Deze indicaties worden afgegeven door het procesregisseurs van de verschillende gemeentes of gecertificeerde instelling als JBB. Ook kan een schriftelijke verwijzing van een huisarts gelden als een beschikking. Daarnaast is het mogelijk om via een PGB jeugdhulp via We Walk in te schakelen, hier voor is geen beschikking nodig.

### 3.2 Jeugdhulp We Walk zonder tussenkomst gemeente aan particulieren

Indien de jeugdhulpverlening geschiedt zonder een tot bekostiging strekkende beschikking leggen partijen schriftelijk duur, frequentie en tariefstelling per tijdseenheid van de te bieden hulpverlening in een opdracht-overeenkomst vast. Het overeengekomen tarief wordt dan bij de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

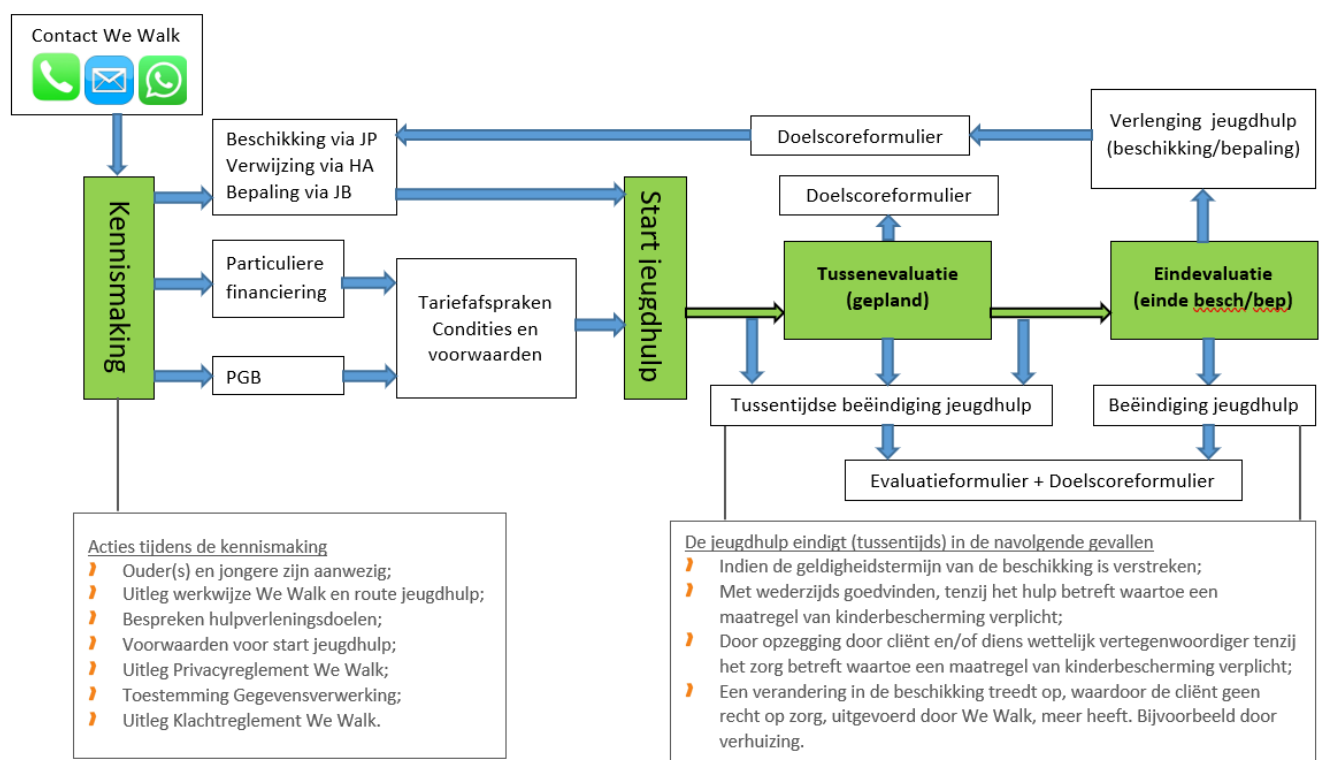
### 3.3 Jeugdhulp We Walk in opdracht van derden

We Walk verleent ook hulp in opdracht van instellingen of instanties. In dat geval dient de betreffende overeenkomst door We Walk en de opdrachtgever te worden ondertekend. Het overeengekomen tarief wordt dan bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Het overeengekomen tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

### 3.4 Beschikbaarheid

De capaciteit van de hulp door We Walk wordt begrensd door de beschikbaarheid van hulpverleners. Voor de cliënt kan dat tot gevolg hebben, dat een bepaalde vorm van hulp soms niet beschikbaar is. In deze gevallen zal We Walk ouder(s) en jongeren suggesties te doen voor andere zorgaanbieders. De hulp kan ook worden begrensd door wat de beschikking of regels van de betreffende instantie toestaan.

### 3.5 Route jeugdhulp We Walk



#### Toevoegingen

- › Een schriftelijke versie van deze flowchart (als onderdeel van de Algemene Voorwaarden We Walk) is te downloaden van [www.we-walk.nl](http://www.we-walk.nl)

## Artikel 4 Beëindiging jeugdhulp

### 4.1 Beëindiging van de jeugdhulp

De hulp eindigt in de navolgende gevallen:

- › Indien de geldigheidstermijn van de beschikking of overeenkomst is verstreken.
- › Met wederzijds goedvinden, tenzij het hulp betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.
- › Door opzegging door cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht.

- Indien de cliënt overlijdt.
- Een verandering in de beschikking treedt op, waardoor de cliënt geen recht op zorg, uitgevoerd door We Walk, meer heeft. Bijvoorbeeld door verhuizing.

#### 4.2 Opzegging jeugdhulp eenzijdig door cliënt

De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen.

#### 4.3 Opzegging jeugdhulp eenzijdig door We Walk

We Walk kan de overeenkomst voor particuliere jeugdzorg schriftelijk opzeggen wegens gewichtige redenen. Van gewichtige redenen is in ieder geval sprake:

- Indien de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, diens verplichtingen in verband met deze overeenkomst niet nakomt.
- Indien van We Walk in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de overeenkomst ongewijzigd wordt voortgezet.

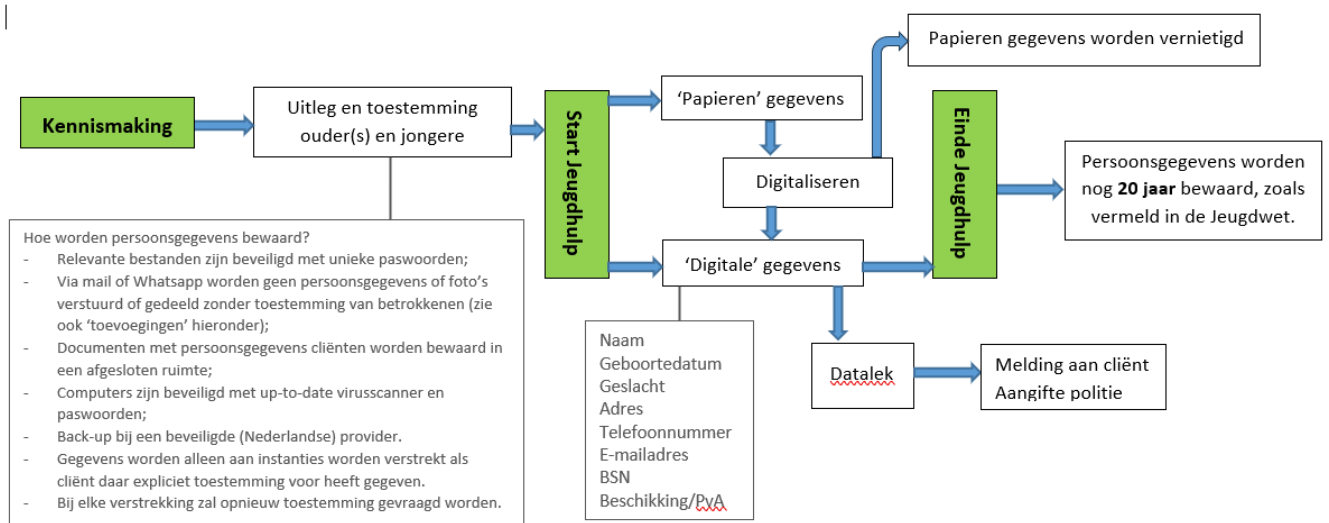
Alvorens We Walk tot opzegging van de overeenkomst overgaat, zal We Walk de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger van haar voornemen in kennis stellen.

## Artikel 5 Privacyreglement

### 5.1 Visie op privacy

De cliënt heeft een centrale plaats in de missie van We Walk. Goede, professionele bejegening van onze cliënten is het uitgangspunt bij de hulp die we bieden. Als onderdeel van de hulpverlening en de bedrijfsvoering worden gegevens van cliënten verzameld. Het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hoort bij een professionele bejegening. Dit is dan ook het belangrijkste uitgangspunt van dit privacyreglement: het bieden van richtlijnen om zorg te dragen voor het zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens.

### 5.2 Flowchart Privacy



#### Toevoegingen

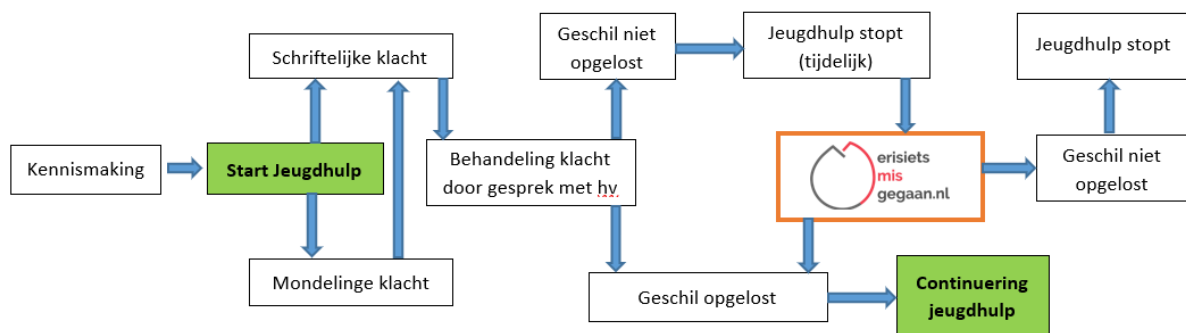
- Een schriftelijke versie van dit Privacyreglement (als onderdeel van de Algemene Voorwaarden We Walk) is tevens te downloaden van [www.we-walk.nl](http://www.we-walk.nl).
- We Walk volgt de richtlijnen (vuistregels) die zijn opgesteld voor de gegevensuitwisseling en privacy. (<https://informatiebeveiliging-gemeenten.nl/download/goed-vertrouwen-privacy-jeugd-geborgd>)

## Artikel 6 Klachten

### 6.1 Visie op klachten

De visie van We Walk gaat uit van een centrale positie van de cliënt in de hulpverlening. De mening van cliënten over de geboden hulp is van groot belang, ook als een cliënt niet zo tevreden is. In dat geval wil We Walk openstaan voor de cliënt en onderzoeken hoe dat in elkaar zit. Veelal gebeurt dit in het dagelijks werk van de hulpverlening. Soms gebeurt dit via een klacht. De visie op het omgaan met klachten berust op twee gedachten. Ten eerste kan het klachtrecht richting geven aan het handelen van hulpverleners met als resultaat betere kwaliteit. In die zin is een klacht het best op te vatten als een gratis advies. Ten tweede draagt het recht van cliënten om beslissingen en handelingen van de hulpverleners aan te vechten bij aan een zo duidelijk en sterk mogelijke positie van cliënten in de hulpverlening. Het draagt ertoe bij dat de cliënt in de hulpverlening serieus wordt genomen.

### 6.2 Flowchart klachtenroute



#### Toevoegingen

- We Walk is aangesloten bij [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl), de erkende klachten- en geschillenorganisatie die voldoet aan de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Op <https://erisietsmisgegaan.nl/jeugdwet-klachtenregeling/> wordt de procedure voor het indienen van een klacht beschreven.
- We Walk stelt de verwijzer op de hoogte en geeft de cliënt het advies kosteloos een cliëntvertrouwenspersoon in te schakelen. We Walk vertrouwt hierin de cliëntvertrouwenspersoon en volgt het advies en het traject van de cliëntvertrouwenspersoon. Ook hier is bemiddeling de eerste stap.
- Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling. De bestuurder is bevoegd een klacht niet (verder) te behandelen c.q. af te handelen indien blijkt dat vanwege de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft strafvervolgning is/wordt ingesteld of een eis tot schadevergoeding is/wordt ingediend bij de rechtbank, dan wel een schadeclaim op basis van aansprakelijkheid is ingediend.
- Een schriftelijke versie van deze klachtregeling (als onderdeel van de Algemene Voorwaarden We Walk) is tevens te downloaden van [www.we-walk.nl](http://www.we-walk.nl).

### 6.3 Klachten en geschillen

We Walk is aangesloten bij [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl), de erkende klachten- en geschillenorganisatie die voldoet aan de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Op <https://erisietsmisgegaan.nl/jeugdwet-klachtenregeling/> wordt de procedure voor het indienen van een klacht beschreven.

### 6.5 Vertrouwenspersoon

Cliënten van We Walk kunnen ten alle tijde gratis gebruik maken van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem via <https://jeugdstem.nl/>.

### 6.4 Tuchtrect (SKJ)

Wie een jeugdprofessional inschakelt, moet ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de kwaliteitseisen. Een jeugdprofessional dient te handelen volgens de professionele standaard (de gedrags- en beroepsregels) die voor hem of haar geldt. Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) zorgt



ervoor dat iedereen die is ingeschreven in het kwaliteitsregister zich onderwerpt aan het Tuchtreglement.

De begeleiders van We Walk zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.

Op [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl) is te vinden hoe een klacht kan worden ingediend.

## Artikel 7 Gedragscode medewerkers We Walk

### 7.1 Definities

Met cliënt bedoelen we de jeugdige en in het verlengde daarvan de (pleeg)ouders of verzorgers. Met medewerkers worden in deze gedragscode bedoeld: medewerkers die op enigerlei basis binnen Punt Weerbaarheid werkzaam zijn. Waar in de tekst expliciet wordt verwezen naar hulpverleners, worden ook begeleiders of andere medewerkers uit het hulpverlenings-/primaire proces bedoeld. Hieruit vloeit voort dat waar in deze tekst wordt gesproken van een hulpverleningsrelatie tevens de begeleidings- en verzorgingsrelatie wordt bedoeld.

### 7.2 Gedragingen

- Een professionele c.q. functionele relatie van de medewerker met de cliënt, collega of derden voldoet aan de volgende criteria:
  - Het handelen van de medewerker is doelgericht, gecontroleerd en gedisciplineerd, op basis van erkende hulpverleningsinzichten en afgesproken richtlijnen. Het handelen van medewerker is cliëntgericht: de vraag van de cliënt en zijn sociale context staan centraal.
  - De medewerker handelt professioneel en zelfbewust, hij is zich bewust van zijn gedrag, staat open voor feedback van cliënten en collega's, voor ontwikkeling en innovatie.
  - Het handelen is systematisch en procesmatig, stap voor stap op basis van vooraf geplande hulpverleningsdoelen.
  - De medewerker is transparant en integer in zijn handelen; wat hij doet is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevenden. Het vertrouwelijke karakter van de relatie tussen medewerker en cliënt mag niet in de weg staan dat de relatie en de hulp overdraagbaar zijn naar collega's. Dit moet voor de cliënt duidelijk zijn. Contacten die niet aan een van bovengenoemde voorwaarden voldoen worden binnen het kader van de hulpverlening als niet-functioneel beschouwd.
- We Walk maakt geen onderscheid van welke aard ook ten aanzien van ras, huidskleur, geslacht, taal, godsdienst, politieke- of andere overtuiging, nationale- of sociale afkomst, eigendom, geboorte- of andere status.
- De medewerker wordt geacht zich te committeren en een bijdrage te leveren aan de missie van We Walk en zich in zijn handelen naar cliënten, collega's en derden te laten leiden door de visie en kernwaarden van We Walk: verbinden, vertrouwen en vakmanschap.
- De medewerker wordt geacht onderscheid te kunnen maken tussen professionele, functionele en niet-functionele gedragingen zowel in contact met cliënten als met collega's en derden. Hij beseft voortdurend dat de aan zijn zorg toevertrouwde cliënten zich in een afhankelijke positie ten opzichte van de medewerker bevinden. De medewerker houdt hier bij de uitvoering van zijn taak rekening mee.

### 7.3 Meldingsprocedure

- Voor alle medewerkers geldt een meldingsplicht van het niet naleven van de bepalingen van deze gedragscode door medewerkers.
- Een melding wordt schriftelijk of mondeling gedaan en kan komen van: een cliënt, een medewerker of derde.

- › Klachten over of signalen van het niet naleven van de gedragscode door een medewerker moeten worden gemeld bij de verantwoordelijke van We Walk.

#### 7.4 Wetgeving

De Nederlandse wetgeving is altijd van toepassing en de medewerker wordt geacht de relevante bepalingen ook in de arbeidssituatie na te leven. Bij het vermoeden van een strafbaar feit door derden dient de leidinggevende te worden geïnformeerd, waarna in overleg met de raad van bestuur of een daartoe gemandateerde manager aangifte kan worden gedaan. (politie, inspectie, e.a.). Vanzelfsprekend kan een medewerker ook zelf beslissen om aangifte te doen of een melding/klacht in te dienen, echter, alleen indien hij / zij zelf slachtoffer is en dan niet namens We Walk of de cliënt.

### Artikel 8 Professioneel Samenwerken

Aspecten in relatie tot collegae en andere hulpverleners en/of zorginstellingen

- › De begeleider zal streven naar het in stand houden van een goede samenwerking met andere werkers op het terrein van de algehele gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening en met andere begeleiders.
- › De begeleider biedt collegae alle hulp die hij/zij krachtens zijn/haar deskundigheid en ervaring kan bieden.
- › De begeleider toont bereidheid tot samenwerking en tot het verstrekken van goede informatie op basis van wederkerigheid.
- › De begeleider bekritiseert geen collegae in het openbaar of ten overstaan van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- › Indien collega in strijd met de “beroepscode” handelt, zal de begeleider dit aan de betrokken collega kenbaar maken.
- › De begeleider zal bij doorverwijzing van de cliënt geen relevante informatie achterhouden.
- › De begeleider zal bij doorverwijzing van de cliënt naar hem/haar overleg plegen met de verwijzer.

### Artikel 9 Kwaliteit

#### 9.1 KIWA

We Walk is aangesloten bij het KIWA Mijn Keurmerk ZZP'er in de zorg. Met Mijn Keurmerk waarborgen zelfstandige zorgprofessionals kwaliteit en zijn hiermee transparant voor cliënten en opdrachtgevers. Via een digitaal dossier kan de ZZP'er aantonen aan specifieke eisen te voldoen. Via <https://www.mijnkeurmerk.nl/keurmerkregister/> zijn de volgende gegevens o.a. op te zoeken: het registratienummer, type keurmerk, het kwalificatieniveau, status en geldigheid van het Keurmerk van de ZZP'er. We Walk staat geregistreerd onder registratienummer 30833.

#### 9.2 Registratie Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

De Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) staat borg voor de kwaliteit van de daar geregistreerde jeugdzorgwerkers en jeugd- en gezinsprofessionals.

Na elke 5 jaar dient de jeugd- en gezinsprofessional aan te kunnen tonen actief bezig te zijn geweest met de professionele ontwikkeling. Op <https://skjeugd.nl/> staan de eisen die gelden voor de herregistratie: 60 uur/punten deskundigheidsbevordering, 60 uur/punten reflectie en 3368 uur/punten werkervaring over een periode van 5 jaar.

Van de medewerkers van We Walk wordt verwacht dat ze SKJ geregistreerd zijn, zich actief inzetten om de (her)registratiepunten te halen en deelnemen aan (begeleide) intervisie.

#### 9.2 Cliënttevredenheid

Zoals vermeld in de hulpverleningsroute (zie [Route jeugdhulp We Walk](#)) krijgen de cliënten de mogelijkheid om hun tevredenheid over We Walk aan te geven. Dit gebeurt aan de hand van een evaluatieformulier die zowel door de jeugdige als ouders wordt ingevuld.

#### Artikel 10 Meldcode

Medewerkers van We Walk zijn bekend met de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Alle medewerkers zijn in het bezit van een geldig VOG.