Algemene voorwaarden

Versie 2.0 · herzien en vastgesteld door de directie op 7 november 2026

1. Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor alle vormen van ambulante jeugdhulp en verlengde jeugdhulp die door Youthbridge worden aangeboden op basis van een geldige verwijzing volgens de Jeugdwet of via een overeenkomst met een gecontracteerde gemeente of hoofdaannemer.

Youthbridge levert geen particuliere of niet-verwezen zorg, tenzij dit vooraf schriftelijk is overeengekomen. Afwijkingen op deze voorwaarden zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn vastgelegd en ondertekend door Youthbridge.

2. Definities

Opdrachtnemer: Youthbridge B.V., Hofplein 20, 3032 AC Rotterdam (KvK 96350148, btw NL867573107B01).

Opdrachtgever: De gemeente, hoofdaannemer of andere rechtmatige verwijzer die de opdracht tot jeugdhulp verstrekt.

Cliënt: De jeugdige en/of diens gezin dat jeugdhulp ontvangt van Youthbridge.

Wettelijke verwijzer: De toegang van de gemeente, huisarts, jeugdarts of gecertificeerde instelling die bevoegd is om te verwijzen volgens de Jeugdwet.

Wettelijk vertegenwoordiger: De ouder(s) of voogd met gezag die bevoegd is om toestemming te geven voor de hulp aan de jeugdige.

Overeenkomst: De schriftelijke bevestiging van de opdracht waarin doelen, duur, frequentie en werkwijze van de begeleiding zijn vastgelegd.

3. Doel en uitgangspunten

Youthbridge biedt specialistische ambulante begeleiding en behandeling in de thuissituatie en de eigen omgeving, gericht op veiligheid, zelfredzaamheid, schooldeelname, gedragsverandering en sociaal functioneren.

De begeleiding is laagdrempelig, methodisch en gericht op duurzame ontwikkeling binnen het gezin en de maatschappij.

Youthbridge werkt systeemgericht en ondersteunt gezinnen bij het herstellen van rust, structuur en samenwerking met school en ketenpartners.

4. Verwijzing en start van de hulp

Hulp start uitsluitend na ontvangst van een geldige verwijzing en een schriftelijke opdracht.

Voor de start worden de doelen en werkwijze met de ouder en/of jeugdige besproken in begrijpelijke taal. De cliënt krijgt ruimte om vragen te stellen voordat de begeleiding begint.

De schriftelijke overeenkomst beschrijft de doelen, duur, frequentie en betrokken professionals.

5. Duur, opschorting en beëindiging

De overeenkomst loopt voor de duur die in de verwijzing of opdracht is vastgesteld.

Tussentijdse beëindiging is mogelijk bij afronding van doelen, wijziging van verwijzing, overmacht of als voortzetting niet langer in het belang van de cliënt is.

Bij beëindiging of opschorting informeert Youthbridge altijd de verwijzer en denkt mee over passende opvolging om continuïteit van zorg te waarborgen.

Youthbridge kan de dienstverlening per direct opschorten of beëindigen als sprake is van ernstige onveiligheid of fysieke of verbale agressie richting medewerkers.

Indien de veiligheid van medewerkers of anderen niet kan worden gewaarborgd, wordt de inzet gestaakt en de verwijzer direct geïnformeerd.

6. Verplichtingen van Youthbridge

Youthbridge voert de begeleiding uit met gekwalificeerde, SKJ-geregistreerde medewerkers onder supervisie van een gedragswetenschapper.

Er is altijd een inhoudelijk eindverantwoordelijke gedragswetenschapper of manager jeugdhulp betrokken bij de casuïstiek. Besluiten over het plan, op- en afschalen en afsluiten liggen bij een SKJ-geregistreerde hbo-professional, volgens het afwegingskader van het Kwaliteitskader Jeugd.

Behandeling biedt Youthbridge met een GZ-psycholoog en een orthopedagoog die aan Youthbridge verbonden zijn.

Youthbridge houdt zich aan de Jeugdwet, de AVG en de HKZ-norm 143:2021. Cliëntgegevens worden veilig en vertrouwelijk bewaard.

Youthbridge rapporteert over voortgang aan de verwijzer en waar nodig aan betrokken ketenpartners zoals jeugdbescherming of leerplicht. Dit gebeurt zoveel mogelijk in afstemming met ouder en jeugdige, tenzij veiligheid dit niet toelaat.

7. Verplichtingen van opdrachtgever en cliënt

De opdrachtgever zorgt voor een geldige verwijzing en tijdige betaling.

De cliënt werkt mee aan de begeleiding en houdt zich aan gemaakte afspraken. Wanneer dit door omstandigheden tijdelijk niet lukt, bespreekt de cliënt dit met Youthbridge zodat samen naar een haalbare oplossing kan worden gezocht.

Bij herhaald niet-nakomen van afspraken zonder overleg kan Youthbridge de begeleiding opschorten of beëindigen, met melding aan de verwijzer.

8. Tarief en betaling

Tarieven worden vastgesteld via de gemeente of hoofdaannemer volgens het geldende maatwerkcontract.

Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.

Voor jeugdhulp onder de Jeugdwet worden geen kosten aan de cliënt doorbelast. Eventuele aanvullende of niet-verwezen diensten worden alleen uitgevoerd na schriftelijke toestemming van opdrachtgever en cliënt.

Bij uitblijven van betaling kan Youthbridge de dienstverlening opschorten na schriftelijke aanmaning.

9. Aansprakelijkheid

Youthbridge is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van cliënt of opdrachtgever.

Eventuele aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.

Youthbridge biedt behandeling binnen de Jeugdwet, maar schrijft geen medicatie voor en levert geen medische of farmacologische behandeling. Indien er signalen zijn die medische of psychiatrische hulp vereisen, schakelt Youthbridge passende ketenpartners in, zoals huisarts, crisisdienst of gecertificeerde instelling.

10. Geheimhouding en gegevensbescherming

Youthbridge behandelt alle informatie vertrouwelijk en conformeert zich aan de AVG en de Jeugdwet.

Gegevens worden alleen gedeeld met andere professionals als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de hulp, de veiligheid van de jeugdige of op grond van een wettelijke verplichting. In andere gevallen vraagt Youthbridge vooraf toestemming aan ouder en/of jeugdige.

Cliëntgegevens worden zorgvuldig beveiligd en uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

11. Bewaartermijn

Cliëntdossiers worden 20 jaar na afronding van het traject bewaard, conform artikel 7.3.9 van de Jeugdwet. Na afloop van deze termijn worden de gegevens onomkeerbaar vernietigd.

12. Klachtenregeling

Youthbridge vindt het belangrijk dat klachten serieus worden genomen.

Cliënten kunnen een klacht eerst bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Indien dit niet leidt tot een oplossing, of als de cliënt dit niet wenst, kan de klacht worden ingediend bij het Klachtenportaal Zorg (KPZ) voor onafhankelijke behandeling via www.klachtenportaalzorg.nl of telefonisch via 0228-322205.

13. Vertrouwenspersoon

Cliënten en jeugdigen kunnen gratis en onafhankelijk ondersteuning krijgen van Jeugdstem, bereikbaar via www.jeugdstem.nl of 088-5551000.

14. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Partijen spannen zich in om meningsverschillen eerst op te lossen via de klachtenregeling voordat zij een geschil aan de rechtbank voorleggen.

Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

15. Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn herzien en vastgesteld door de directie van Youthbridge B.V. op 7 november 2026. Versie 2.0, geldig vanaf 7 november 2026. Deze versie vervangt versie 1.1 van 4 september 2025.

Volgende herziening gepland in het vierde kwartaal van 2027 in het kader van de HKZ-kwaliteitscyclus.

Wijzigingen in versie 2.0: behandeling toegevoegd aan het aanbod (artikel 3, 6 en 9), besluitvorming volgens het afwegingskader (artikel 6), telefoonnummer Klachtenportaal Zorg gecorrigeerd (artikel 12), bedrijfsgegevens gecorrigeerd en opmaak vernieuwd.