



ALGEMENE VOORWAARDEN

Privacy

STAPjeugdhulp hanteert regels ten aanzien van de privacy. De therapeuten hebben geheimhoudingsplicht. Wij gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy. Informatie die u met ons deelt, delen wij niet zonder uw toestemming met derden. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld bij huiselijk geweld of kindermishandeling) kunnen wij van deze regels afwijken, bijvoorbeeld wanneer uw veiligheid of die van anderen in gevaar is. De rechten en plichten van cliënten rondom privacy zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst.

Behandeling

Rechten van 12 tot 16 jaar: Zowel jongeren als ouders/verzorgers moeten toestemming geven voor de behandeling voordat de behandeling van start kan gaan. Wanneer ouders gescheiden zijn, is STAPjeugdhulp juridisch verplicht om de schriftelijke toestemming van beide ouders te hebben, voordat er een intakegesprek plaatsvindt. Dit geldt voor alle kinderen tot 16 jaar. Beide ouders zullen na het geven van hun toestemming bijde behandeling van hun kind betrokken worden. Rechten vanaf 16 jaar: Vanaf 16 jaar mogen jongeren zelf beslissen over hun behandeling. Ze hebben dezelfde rechten als een volwassene. Ze moeten zelf toestemming geven voor een behandeling. Toestemming van ouders/verzorgers is niet meer nodig. Als het in het belang van de behandeling is en de jongere dit zelf ook wenst, worden ouders of anderen ook betrokken bij de behandeling. Indien er overeenstemming is voor start behandeling wordt het aantal sessies met u overeengekomen. Gedurende behandeling worden doelen opgesteld en geëvalueerd in een behandelplan. De cliënt kan op elk gewenst moment de therapie/training beëindigen, ook zonder reden van opgaaf. De reeds gemaakte afspraken dienen wel tijdig te worden gecancelled. De therapeut heeft het recht de therapie te beëindigen, maar is verplicht de cliënt en, indien van toepassing, de verwijzer hiervan op de hoogte te stellen met vermelding van de beweegredenen voor de beëindiging. Deelname aan bewegings- of lichaamsgerichte oefeningen is op eigen risico van de deelnemer. Materiële schade of fysiek letsel kan niet verhaald worden op de therapeut.

Dossiervoering

STAPjeugdhulp is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Dossiervoering is ook nodig om de voortgang van het proces te kunnen bewaken. Het dossier is en blijft eigendom van de therapeut. 10 jaar na afronding van het therapeutische proces met de cliënt wordt het dossier vernietigd. In het dossier worden de volgende zaken opgenomen: basisgegevens (naam, adres, telefoon, email), verslag van de intake, verleende toestemming, voor overleg met derden, achtergrondinformatie, het behandelplan, de sessie- en/of observatieverslagen, uiteindelijk de reden van uitschrijving en de resultaten van de behandeling. Derden mogen cliëntdossiers niet inzien, tenzij cliënt hier schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Client kan zijn/haar dossier inzien, maar niet meenemen. Client dient hiervoor een schriftelijke aanvraag in bij STAPjeugdhulp. Met uw toestemming kunnen van de behandelsessies video-opnamen gemaakt worden ten behoeve van de therapie. De opnamen zijn en blijven altijd eigendom van de therapeut en worden na afronding van de therapie vernietigd.

Klachten

In het geval van klachten, raden wij u aan uw onvrede eerst met de therapeut bij STAPjeugdhulp te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Als er na het bespreken van uw ontevredenheid alsnog geen goede oplossing is voor uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie van onze beroepsvereniging (www.vaktherapie.nl en/of www.nip.nl*)

*Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen ([Klacht indienen over geleverde zorg - Klachtenportaal Zorg](#)). Klachtenregeling KPZ Jeugdwet (klachtenportaalzorg): [De voorwaarden van Klachtenportaal Zorg - Klachtenportaal Zorg](#)

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Vergoedingen

De hulpverlening van STAPjeugdhulp voor kinderen en jongeren < 18 jaar valt onder verzekerde zorg vanuit de gemeente (WMO-Jeugdwet). Om voor vergoeding in aanmerking te komen, moet u wel beschikken over een geldige verwijzing van (huis)arts of Sociaal Wijkteam. De hulpverlening bij STAPjeugdhulp wordt in die gevallen rechtstreeks bij uw gemeente gedeclareerd. Ook wanneer u na een intakegesprek de behandeling niet wenst op te starten, wordt het intakegesprek bij uw gemeente in rekening gebracht. Om de kosten van de behandeling vergoed te krijgen, vindt er enige gegevensuitwisseling plaats tussen STAPjeugdhulp en de verantwoordelijke gemeente. De specifieke vergoeding van zorg kan verschillen. Wij bieden behandeling binnen de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) en specialistische begeleiding. Welke vergoeding op u van toepassing is, hangt af van uw problematiek en wordt in principe bepaald door uw verwijzer. Wanneer het op de verwijsbrief niet duidelijk is, overleggen wij met u en uw verwijzer voor welke vergoeding u in aanmerking komt. Voor vergoeding door de gemeente voor kinderen en jongeren geldt geen eigen bijdrage. Indien de behandeling valt onder de verzekerde zorg vanuit de gemeente, is het van belang dat u verhuizingen of wijzigingen omtrent het hoofdverblijf van het kind en of de gezagdrager(s) zo snel mogelijk doorgeeft aan STAPjeugdhulp en uw gemeente. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor de vergoeding en de voortzetting van de behandeling/begeleiding. Mochten wij hierover niet worden geïnformeerd en hierdoor kosten niet kunnen declareren bij uw gemeente, dan zijn wij genoodzaakt deze consulten rechtstreeks bij u in rekening te brengen.

Betalingsvoorwaarden particulier

Betalingen dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden overgemaakt. Bij de overschrijving van de betalingstermijn wordt éénmalig een herinnering gestuurd. Administratiekosten kunnen in rekening worden gebracht. Mocht betaling uitblijven dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Extra gemaakte kosten zullen aan u worden doorberekend.

Afzeggen afspraken/no-show

Wanneer u een afspraak af wilt zeggen, dient u dit 24 uur van te voren te doen. U kunt hiervoor bellen naar STAPjeugdhulp, een voicemail inspreken of een e-mail sturen. Een niet (tijdig) afgezegde afspraak wordt bij u in rekening gebracht. De kosten hiervan bedragen 90 euro. Let op: deze kosten worden niet door uw gemeente vergoed! Indien de cliënt te laat komt, gaat dit af van de gereserveerde contacttijd. Wanneer de therapeut ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De therapie gaat dan niet door en wordt in overleg met de cliënt naar een andere datum/tijd verplaatst. In geval van langdurige ziekte wordt in overleg met u vervanging of verwijzing geregeld, of wordt de therapie stop gezet.

Uitwisselen van informatie

Wanneer een verwijzer u naar STAPjeugdhulp verwijst, schrijft hij/zij een brief met de reden van verwijzing. Wij informeren uw verwijzer altijd bij de start behandeling, om te laten weten dat er een eerste gesprek heeft plaatsgevonden. Bij het afsluiten van het hulpverleningstraject informeren wij uw verwijzer in algemene zin over het resultaat van de hulpverlening. Verder kan STAPjeugdhulp, indien u daartoe toestemming heeft gegeven, informatie uitwisselen met andere derden zoals bijvoorbeeld school en/of andere betrokken hulpverleners