

Algemene Voorwaarden voor cliënten

Onze organisatie heeft, zodra onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie en advies, te maken met een aantal wetten en regels die gelden. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. Je krijgt deze Algemene Voorwaarden op schrift mee bij de start. Onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar.

1. Informatie voor de start

Wij hebben een aantal zaken nodig: je toestemming voor het opvragen en geven van informatie, je akkoord op onze Algemene Voorwaarden.

2. Het plan is een flexibel contract

Samen met cliënten en andere betrokkenen maken wij een plan. Als we het eens zijn over wat de vraag is en welke doelen we hebben, stellen we ons plan samen vast. Het is belangrijk dat we ons allemaal houden aan de afspraken. Als je vindt dat het anders moet, horen we het graag. Als wij (nieuwe) problemen of oplossingen zien dan hoor je het van ons. Zo werken we samen aan verbetering.

3. Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers

Wij leggen gegevens vast van cliënten en andere betrokkenen in ons digitale, beveiligde dossier. In ons Privacyreglement is aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom. Hoofddoel is natuurlijk dat we zo goed mogelijke hulp kunnen bieden. Onze organisatie houdt zich aan de wet- en regelgeving. Hierin staat onder meer dat wij vertrouwelijk omgaan met jouw gegevens en deze niet zomaar delen met anderen. Medewerkers wisselen waar nodig informatie onderling uit. Een deel van de gegevens wordt gebruikt voor onze administratie bij PolyPartners, die onder andere zorgt voor declaratie en verantwoording van de zorg bij de gemeente. Daarvoor hebben zij (deels) toegang tot de dossiers nodig. Ook PolyPartners gaat vertrouwelijk met persoonsgegevens om en beschermt deze tegen misbruik of verlies.

Wij melden ons bij de 'Verwijsindex risicojongeren' (VIR) zoals wettelijk is vastgesteld. Wij hebben het récht om een jeugdige (tot de leeftijd van 23 jaar) in de Verwijsindex te registreren, ook zónder toestemming van de jeugdige en/of zijn wettelijke vertegenwoordigers. Echter, alleen als er sprake is van een redelijk vermoeden dat de jeugdige daadwerkelijk wordt bedreigd in zijn gezonde en veilige ontwikkeling. De Jeugdwet kent daarvoor expliciet genoemde risico's. De index bevat alleen informatie over contactpersonen, geen inhoudelijke informatie. Het is bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af stemmen. De index wordt beheerd door de gemeenten waar de cliënt woont.

Hoofregel bij het delen van inhoudelijke informatie uit jouw dossier, is dat dat niet zonder jouw toestemming gebeurt. En dat we de gedeelde informatie beperken tot wat nodig is. Op basis van wettelijke voorschriften of in noodsituaties kunnen we van deze regel afwijken. Als je niet wilt dat er voor de financiering van de zorg inhoudelijke gegevens over jou met de gemeente worden gedeeld, kan je dat bij ons kenbaar maken (opt-out regeling).

In het privacyreglement op onze website vind je nadere informatie, ook een beschrijving van jouw rechten t.a.v. de verwerking van persoonsgegevens door ons. Het digitale dossier wordt, conform de wetgeving, 15 (bij hulp op basis van Wmo) of 20 (bij hulp op basis van Jeugdwet) jaar bewaard. Je hebt recht op inzage in je eigen dossier. We vragen je schriftelijk, dat mag ook digitaal, een verzoek in te dienen voor dossierinzage.

4. Klachtenregeling

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor jouw onbegrijpelijke inschatting of beslissing



kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen contactpersoon. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een andere bemiddelaar een volgende stap. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker kunnen cliënten zich ook direct wenden tot de leidinggevende (of de vertrouwenspersoon, zie onder). Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen kan je je direct schriftelijk wenden tot de externe Klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in ons Klachtreglement.

5. Vertrouwenspersoon

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij jouw contactpersoon of diens leidinggevende, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming hebt gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met jou het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties. Je kunt direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via de mail: vertrouwenspersoon@polypartners.nl

6. Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan een veilige leefsituatie voor onze cliënten en hun omgeving te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden, zullen wij actie ondernemen, ook als onze cliënt dat niet wil. Wij bespreken onze zorgen, als dat mogelijk is, allereerst met de cliënt en/of direct betrokkenen. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding bij de politie en/of een (gemeentelijk) meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Ingrijpen hoort soms bij ons vak en daarover spelen we open kaart met betrokkenen. Onze organisatie houdt zich daarbij aan de landelijke wetgeving, protocollen en procedures. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

7. Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met alle betrokkenen rondom de cliënt. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij huiselijk geweld, mishandeling, verwaarlozing of crimineel gedrag grijpen wij in. De veiligheid van cliënten en collega's staat voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn, melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om cliënten en collega's te beschermen.

8. Financiële verplichtingen

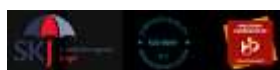
Voor de WMO cliënten geldt dat je deze eigen bijdrage moeten betalen. Dit gaat via het CAK. Wij hebben hier geen bemoeienis mee. Afhankelijk van je situatie kan een cliënt in aanmerking komen voor Bijzondere Bijstand om deze kosten te vergoeden. Daarvoor kan de cliënt zich wenden tot de gemeente loket.

9. Bereikbaar bij crisis

Bij acuut gevaar bel je 112.

Buiten kantooruren kun je bij spoed en crisis bellen met de Crisisdienst Jeugd op telefoonnummer 088-0072990.

Wij zijn tijdens kantooruren iedere werkdag van 8.30 tot 17.00 uur te bereiken op : **06 57814476** (Zie ons website voor eventuele verandering).



10. Jouw mening telt

Wij werken voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en zorg en willen daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Daarom meten wij de ervaringen van onze cliënten. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliënten in een cliëntenraad met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wil je meedoen in de cliëntenraad? Meld dat dan bij je hulpverlener.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!