

## *Algemene voorwaarden voor cliënten van de Opvoedpoli*

---

De Opvoedpoli heeft, zodra de dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie of het geven van een advies, te maken met een aantal wetten en regels, en heeft een aantal interne afspraken. Wij hebben daarnaast een heldere visie over hoe we met elkaar om willen gaan. De medewerkers van de Opvoedpoli spreken deze zaken door met de cliënt.

Cliënten krijgen deze Algemene Voorwaarden op schrift mee bij de start van de zorg. Onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar. De informatie is ook op de website van de Opvoedpoli te vinden.

### *Informatie voor de start*

De Opvoedpoli heeft een aantal documenten nodig: een toestemmingsformulier voor het opvragen en geven van informatie en het akkoord op de algemene Voorwaarden. Indien van toepassing een indicatie van het CIZ of verwijfsbrief van de (huis-)arts. Verder zijn wij verplicht een check op je legitimatiebewijs te doen.

### *Het werkplan is een flexibel contract*

Samen met cliënten en andere betrokkenen maken wij een werkplan. Bij diagnostiek teken je voor het geven en opvragen van informatie. We gaan hierbij uit van de vraag die je als cliënt hebt gesteld. Als we het eens zijn over de gestelde doelen stellen we het plan vast. Het is belangrijk dat we ons daarna allemaal houden aan de afspraken. Als je vindt dat het anders moet, dan horen we het graag. Als wij (nieuwe) problemen of oplossingen zien dan hoor je het van ons. Zo werken we samen aan verbetering.

### *Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers*

De Opvoedpoli legt gegevens vast van ouders, kinderen en anderen die betrokken zijn bij de dienstverlening. Welke gegevens horen er wel en niet in het dossier thuis, wie mag het dossier inzien, aan wie mogen gegevens verstrekt worden en hoe lang dossiers worden bewaard?

De Opvoedpoli houdt zich aan de zaken zoals deze zijn vastgelegd in de wet- en regelgeving. Hierin staat onder meer dat wij vertrouwelijk omgaan met gegevens. Als je met ons in zee gaat geef je ons toestemming gegevens te registreren in het interne elektronisch dossier van de Opvoedpoli. We informeren je huisarts over de start en einde van het traject. Je hebt te allen tijde recht op inzage in je dossier. Medewerkers van de Opvoedpoli wisselen waar nodig deze informatie onderling uit. Daarnaast geef je toestemming om informatie op te vragen bij en te verstrekken aan artsen en andere betrokkenen (bijvoorbeeld de school, of een hulpverlenende organisatie die bij het gezin betrokken is). Het opvragen en verstrekken van informatie wordt aan je gemeld en toegelicht. In het privacyreglement van de Opvoedpoli vind je nadere informatie. Het digitale dossier wordt conform de wetgeving 15 jaar bewaard. Een uitzondering vormen de ruwe testgegevens. Deze worden op papier bewaard, en na 5 jaar vernietigd.

### *Klachtenregeling*

Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt en de Opvoedpoli vormt daarop helaas geen uitzondering. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor u onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als je een klacht hebt kan een cliënt zich allereerst wenden tot de eigen contactpersoon. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een bemiddelaar een volgende stap. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker kunnen cliënten zich ook direct wenden tot de leidinggevende. Als de klacht niet opgelost wordt naar tevredenheid kan de cliënt zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie van de Opvoedpoli. Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt, en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in het klachtreglement.

### **Vertrouwenspersoon**

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij de contactpersoon van de Opvoedpoli of diens leidinggevende, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, heeft geen werkrelatie met de Opvoedpoli en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming heeft gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met de cliënt het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties. Het mailadres van de vertrouwenspersoon is op te vragen bij het moederkantoor van de Opvoedpoli: 020 4634382.

### *Veiligheid kinderen voorop*

De Opvoedpoli doet er, samen met ouders en andere betrokkenen, alles aan dat kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. Het zijn de ouders (en soms een voogd) die verantwoordelijk en aansprakelijk zijn en blijven voor de veiligheid van hun kinderen. De Opvoedpoli neemt echter medeverantwoordelijkheid voor het signaleren en aanpakken van problemen in de opvoedsituatie. Als de veiligheid van een kind niet langer gegarandeerd kan worden of, als de rechten van het kind bedreigd worden en als wij vermoeden dat een kind mishandeld of verwaarloosd wordt, dan wordt de veiligheid van het kind prioriteit voor de Opvoedpoli. Wij bespreken onze zorgen als dat mogelijk is allereerst met de ouders, en daarna ook met eventuele andere betrokkenen. Samen maken we een plan om de veiligheid voor de kinderen op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met ondersteuning van de Opvoedpoli onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding aan het AMK (het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling). Ook in die situaties trekken wij ons echter niet terug. Wij houden contact met onze cliënten vanuit de overtuiging dat de veiligheid van kinderen zowel voor de ouders/verzorgers als voor de Opvoedpoli voorop staat. We beoordelen deze situaties echter altijd eerst vanuit het belang van het kind. Dat hoort bij ons vak, en daarover spelen we open kaart met alle betrokkenen. De Opvoedpoli volgt het 'Amsterdams protocol kindermishandeling'. Wij veroordelen niet en weten dat het in ieder gezin mis kan gaan; sommige ouders of gezinnen redden het in een bepaalde periode of fase niet om goed voor elkaar te blijven zorgen. Ingrijpen is dan nodig, maar dat wil niet zeggen dat wij ouder(s) buitenspel zetten. Ex-ouders bestaan immers niet.

### *Samenwerken vanuit respect*

De Opvoedpoli werkt met open vizier samen met ouders en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij zijn partners in de zorg, 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 of kindermishandeling en -verwaarlozing grijpen wij in. De veiligheid van onze cliënten, medewerkers en collega's staat voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om onze cliënten, medewerkers en collega's te beschermen.

### *Financiële verplichtingen*

De Opvoedpoli is een particuliere instelling. Soms betalen cliënten direct zelf voor de zorg, in andere situaties is financiering geregeld via bijvoorbeeld de zorgverzekering, de AWBZ, een fonds of een subsidie. Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie rond financiële zaken.

Je kunt op elk moment stoppen met de dienstverlening, de kosten stoppen dan op hetzelfde moment. Van onze kant kunnen wij stoppen met de ondersteuning als cliënten zich niet houden aan de (financiële) verplichtingen en afspraken.

### *Altijd bereikbaar bij crisis*

De Opvoedpoli is voor cliënten en andere direct betrokkenen bij het gezin 7 X 24 uur bereikbaar voor overleg bij een acute crisis. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Als je inspreekt op ons crisistelefoonnummer bellen wij binnen 8 uur terug. In de regel neemt je eigen coach contact met je op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

### *Jouw mening telt*

De Opvoedpoli werkt voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening, en wil daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij meten de ervaringen en tevredenheid van onze cliënten, en hebben daarnaast een cliëntenraad die met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van de Opvoedpoli.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!

*Het team van de Opvoedpoli*