

## Afspraken hulpverlening (18-)

De hulpverlening door de Opvoedpoli heeft te maken met een aantal wetten en regels. Daarnaast zijn er interne afspraken met betrekking tot de specifieke werkwijze. Uitgangspunt is open en inzichtelijk omgaan met cliënten en collega's.

De werkwijze is hieronder samengevat. Voor de start van de hulp krijg je deze informatie mee. Voor vragen kun je altijd bij de hulpverleners terecht. De genoemde reglementen zijn op verzoek verkrijgbaar en te vinden op onze website [www.opvoedpoli.nl](http://www.opvoedpoli.nl).

### Informatie voor de start

Om de gewenste zorg en de financiering daarvan te kunnen organiseren hebben wij voor de start van de hulp een aantal documenten nodig:

- Een verwijsbrief van de (huis)arts, jeugd-/sociaal-/wijkteam, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis;
- Een beschikking van de gemeente (aan te vragen door de verwijzer)

### Het werkplan is een flexibel contract

Samen met jou en andere betrokkenen maken wij een werkplan. We gaan hierbij uit van de vraag die je hebt gesteld en onze eigen expertise. Als we overeenstemming hebben over wat de vraag is en welke doelen we hebben, stellen we het werkplan samen vast. Het is belangrijk dat we ons daarna allemaal houden aan de afspraken. Na aanvang van de hulp is het belangrijk om vragen, (nieuwe) problemen of oplossingen te delen. Op die manier kunnen we samen werken aan verbetering en de bij jou meest passende hulpverlening.

### Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers

---

Wij leggen gegevens van ouders, kinderen en anderen die betrokken zijn bij onze dienstverlening vast in een intern elektronisch dossier. Wij gaan vertrouwelijk om met gegevens zoals vastgelegd in ons Privacyreglement en de wet- en regelgeving (WGBO, Wet zorg en dwang, Jeugdwet, AVG, Wet BIG, Wet verplichte GGZ). Dit betekent dat wij gegevens mogen uitwisselen met onze eigen medewerkers voor zover deze direct bij de hulp betrokken zijn. Aan andere, al dan niet betrokken, (hulpverlenende) instanties of scholen wordt geen informatie verstrekt, tenzij daarvoor toestemming is verleend.

In geval van acute onveiligheid of een calamiteit zijn wij gerechtigd voorbij te gaan aan overleg of het vooraf vragen om toestemming. Uiteraard worden ouders, kinderen en andere betrokkenen daarover wel geïnformeerd.

Daarnaast worden de volgende organisaties geïnformeerd:

- De gemeente: voor zover noodzakelijk voor de financiering (NAW-gegevens);
- De verwijzer: over de datum van aanvang en beëindiging van de hulp;
- Wij kunnen een signaal afgeven bij de Landelijke Verwijsindex, bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af stemmen. De Verwijsindex wordt beheerd door de gemeenten;
- In geval van een calamiteit maken wij melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en de gemeente wanneer dat is afgesproken.

Na indiening van een schriftelijk verzoek om inzage heb je recht op inzage in je eigen dossier. Meer informatie hierover vind je in ons Privacyreglement.

De hulpverlening is gebaseerd op onderling vertrouwen. Alleen dan kan voor alle betrokkenen immers het beoogde positieve doel worden bereikt. Het maken van opnamen is daarom alleen met toestemming van de hulpverlener toegestaan.

### Veiligheid kinderen voorop

---

Het belang van kinderen is voor ons prioriteit. De ouders (en soms een voogd) zijn degenen die verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en veiligheid van hun kinderen. Wij signaleren problemen in de opvoedsituatie en spannen ons in om daarin te adviseren en deze problemen samen met de ouders aan te pakken.

Bij een vermoeden van mishandeling of verwaarlozing bespreken wij onze zorgen als dat mogelijk is allereerst met de ouders en kinderen en daarnaast in een speciaal daarvoor bedoeld Veiligheidsoverleg met ons multidisciplinair team. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met onze ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, kunnen wij een melding doen bij Veilig Thuis, zoals de landelijke vastgestelde Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld voorschrijft.

### Samenwerken vanuit respect

Wij werken samen met cliënten en met respect voor hun culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Gekeken vanuit veiligheid en respect zullen wij, wanneer het kind/de jongere, ouders of betrokkenen onder invloed zijn van alcohol en/of harddrugs en/of wanneer één van hen een wapen draagt, of wij hier een sterk vermoeden van hebben, niet in gesprek gaan.

Als je niet tevreden bent over de hulp of een hulpverlener, kun je dit het beste bespreken met je hulpverlener zelf. Ook kun je terecht bij de leidinggevende of manager van jouw poli, of een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan is het mogelijk een klacht in te dienen. Wij verwijzen hiervoor naar ons Klachtenreglement, welke op de website te vinden is.

### ***Klachtenregeling***

---

Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen contactpersoon/hulpverlener. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en hulpverlener of je komt er samen niet uit, dan kun je je ook direct wenden tot de leidinggevende. Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer je dit voorgaande traject niet wilt volgen, kun je je direct wenden tot de klachtenfunctionaris via [klachtencommissie@opvoedpoli.nl](mailto:klachtencommissie@opvoedpoli.nl).

### ***Bereikbaarheid bij crisis***

---

Bij acute crisis bel je 112 of de crisisdienst in jouw regio. Wij zijn bij crisis voor cliënten en direct betrokkenen bij het gezin bereikbaar voor overleg tot 17:00. Na 17:00 bel je de huisartsenpost of de crisisdienst. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

### **Onderzoek**

Wetenschappelijk onderzoek is belangrijk om goede hulp te blijven bieden. Veel van wat we weten over behandeling en diagnostiek, weten we mede dankzij wetenschappelijk onderzoek. Dit betekent dat wij ons zelf steeds moeten blijven ontwikkelen, waardoor het meewerken aan wetenschappelijk onderzoek noodzakelijk is om goede zorg te kunnen bieden. Ben je cliënt bij ons, dan betekent dit dat je gegevens kunnen worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Uiteraard worden deze gegevens geheel geanonimiseerd; het is voor de onderzoekers niet te achterhalen dat het om jou (of jouw gezin of kind) gaat. Je privacy wordt door ons te allen tijde gewaarborgd.

Mocht je hier bezwaar tegen hebben, dan kan je dat aangeven bij je hulpverlener.

### ***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, meestal intern, maar soms ook via een extern bureau.

Ook de gemeente vindt deze informatie belangrijk. In dit kader vraagt de gemeente eveneens het invullen van een vragenlijst. Mocht je daar bezwaar tegen hebben, dan kan je dat aangeven bij je hulpverlener.

Wij hebben daarnaast een cliëntenplatform dat met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van de Opvoedpoli. Je kunt het cliëntenplatform via onze website benaderen.

Naam cliënt(e): .....

Geboortedatum: .....

Datum ondertekening: .....

Plaats: .....

Handtekening cliënt (12 jaar en ouder):

Naam ouder 1: \_\_\_\_\_ Handtekening:

Naam ouder 2: \_\_\_\_\_ Handtekening:

Naam evt. andere gezagsdrager: \_\_\_\_\_ Handtekening:

Namens de Opvoedpoli: \_\_\_\_\_ Handtekening: