

## ***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 beschikking van de gemeente;
- Een verwijsbrief van de (huis)arts, jeugd-/sociaal-/wijkteam, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis.

### **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 eventueel bij 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 van onze cliënten. 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.

## ***Afspraken hulpverlening (18-)***

---

Als je niet tevreden bent over de hulp of een hulpverlener kun je dit het beste bespreken met je hulpverlener zelf. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van De Opvoedpoli, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Jeugdstem is een zelfstandige stichting; de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van De Opvoedpoli. Op de website van de Opvoedpoli zijn de contactgegevens te vinden: <https://www.opvoedpoli.nl/vertrouwenspersoon/>.

### ***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. Hoe dit werkt staat beschreven in het Klachtenreglement welke te vinden op de website van de Opvoedpoli: <https://www.opvoedpoli.nl/klachtenreglement/>.

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

---

Bij acute crisis bel je 112. Wij zijn bij crisis voor cliënten en direct betrokkenen bij het gezin, bereikbaar voor overleg. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Als je inspreekt op onze voicemail 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.

### ***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 en het meewerken aan wetenschappelijk onderzoek is dan noodzakelijk 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 (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.

### ***Gebruik (dossier)gegevens door afdeling I&K***

---

Binnen de nieuwe privacy-wet (AVG) is het toegestaan geanonimiseerde (dossier)gegevens te gebruiken om de kwaliteit van de hulpverlening en het onderwijs te verbeteren, en onze financiers te kunnen laten zien wat onze resultaten zijn (verantwoording). Dit doen we bij iHUB binnen de afdeling Innovatie & Kwaliteit (I&K). De gegevens die I&K hiervoor gebruikt, gaan altijd alleen over groepen kinderen om de privacy te beschermen.

We gebruiken de geanonimiseerde gegevens voor de volgende metingen:

- Elk (half) jaar wordt het leef- en leerklimaat onderzoek op de scholen en groepen van werkmaatschappijen Horizon en Altra afgenomen om de jeugdigen een zo optimaal mogelijk klimaat te bieden om te leren en op te groeien. De gegevens worden per locatie geanonimiseerd en op groepsniveau teruggekoppeld aan het management zodat eventuele verbetermaatregelen kunnen worden ingezet.
- Bij de start en het uiteindelijke vertrek van de groep en/of de klas wordt gevraagd een gedragsvragenlijst en een gezinsvragenlijst in te vullen, zodat we de behandeling of het onderwijs zo goed mogelijk af kunnen stemmen op de behoeften van u en uw kind. Ook kunnen u en uw kind bij vertrek een tevredenheidsvragenlijst invullen.

Door alle gegroepeerde start- en eindmetingen van een groep vertrokken kinderen te vergelijken, kunnen we een indruk krijgen van de effectiviteit van onze school- of zorglocatie. Dit noemen we 'de resultaatmeting/ROM'. We zijn ook verplicht onze financier te informeren over het resultaat van onze hulp en onderwijs. Om dit te vergemakkelijken, wordt gebruik gemaakt van een zogenaamd digitaal 'dashboard', waarin alle resultaten al zijn samengevat en geanonimiseerd. Deze samenvatting van gegevens valt ook door naar een landelijke database, de LDJ (Lerende databank Jeugd) genaamd Mocht u en/of uw kind niet willen dat de geanonimiseerde gegevens doervallen naar het LDJ, dan kunt u dit aangeven en wordt de zogenaamde 'opt-out' aangevinkt in het systeem. Voor alle andere onderzoeken dan hierboven genoemd, zal altijd eerst toestemming aan ouders en jeugdigen vanaf 12 jaar worden gevraagd

### ***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.

## *Afspraken hulpverlening (18-)*

---

Door ondertekening gaan we gezamenlijk akkoord met de afspraken die hierboven genoemd zijn.

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: .....