

## Voorwaarden levering hulpverlening (18-)

---

De hulpverlening door de Opvoedpoli heeft te maken met een aantal wetten en regels. Daarnaast zijn er interne afspraken. Uitgangspunt is open en inzichtelijk omgaan met cliënten en collega's. In dat verband gelden bepaalde voorwaarden bij de hulpverlening. Deze voorwaarden zijn hieronder samengevat. Voor de start van de hulp krijg je deze voorwaarden 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 verwijfsbrief 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. 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, Jeugdwet, Wbp, Wet BIG). 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.

Ingeval 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/of de gemeente.

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 dit 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. De werkwijze bij klachten is geregeld in ons Klachtreglement en Reglement Gc GGZ, welke terug te vinden zijn op de website.

### 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.

Versiedatum: Juli 2018

Documenteigenaar: Kwaliteitsmanager

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 een vertrouwenspersoon, via [vertrouwenspersoon\\_clienten@opvoedpoli.nl](mailto:vertrouwenspersoon_clienten@opvoedpoli.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.

### **Gemeentelijke Ervaringswijzer**

De Ervaringswijzer is een onderzoek van de gemeente Utrecht naar de ervaring van haar inwoners met de jeugdhulp die zij hebben ontvangen. Met dit onderzoek meet de gemeente de tevredenheid van haar inwoners met de ontvangen hulp. Bij ondertekening van de bijgevoegde toestemmingsverklaring voor het verstrekken van gegevens aan de gemeente Utrecht voor de Ervaringswijzer, deelt de Opvoedpoli uw emailadres met de gemeente. De gemeente heeft een extern bureau ingeschakeld welke dit onderzoek voor haar uitvoert. De gemeente krijgt dus geen persoonsgegevens van u te zien maar alleen de anonieme uitkomsten. U ontvangt van De Opvoedpoli, via de mail of sms, een link naar de vragenlijst van de Ervaringswijzer. Het staat u vrij om hier wel of niet aan deel te nemen.

### **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, je coach/behandelaar. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker of je komt er samen niet uit, dan kan je, je ook direct wenden tot de leidinggevende. Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of, wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen, kan je je direct wenden tot de klachtenfunctionaris van de Opvoedpoli ([klacht@opvoedpoli.nl](mailto:klacht@opvoedpoli.nl)) of een officiële klacht indienen bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

### **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.

### **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 cliëntenplatform dat met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van de Opvoedpoli. Je kunt het cliëntenplatform via onze website benaderen. Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!