Informatiebrief Voorzet

Van harte welkom!

U heeft een intakegesprek (gehad) met één van onze medewerkers. Wanneer u in begeleiding komt bij Voorzet dan is er een aantal onderwerpen die voor u belangrijk kunnen zijn. Deze brief informeert u hier over.

- Bereikbaarheid Voorzet (kantoor en medewerkers)
- Financiering
- Verwachtingspatroon
- Online begeleiding
- Klachtenreglement
- Privacyverklaring
- Noodzaak tot gegevensverwerking
- Cliëntenraad Voorzet
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- WMO-toezicht
- No show
- Meldcode

Bereikbaarheid Voorzet
Het kan zijn dat u contact wilt hebben met iemand van Voorzet. Dit kan administratief zijn maar het kan ook zijn dat u iets inhoudelijks wilt bespreken. Voor administratieve zaken kunt u contact opnemen met het hoofdkantoor in Haarlem (023-7510520). U kunt Voorzet op maandag tot en met vrijdag bereiken tussen 08.30 uur en 17.00 uur. De medewerkers zullen u in contact brengen met de juiste collega. U kunt ook een mail sturen naar info@voorzet.nl. Dit e-mailadres wordt elke werkdag gecheckt.
Eén van onze medewerkers zal de begeleiding gaan bieden. Iedere begeleider heeft een mobiel nummer en een persoonlijk e-mailadres waarop hij/zij te bereiken is. Alle begeleiders zijn op hun werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar, als uw telefoontje ongelegen komt, kunt u een voicemail bericht inspreken. Voor contact buiten kantooruren adviseren wij u om individuele afspraken te maken met uw begeleider. U mag niet van onze medewerkers verwachten dat ze 24/7 voor contact beschikbaar zijn. Wel zullen medewerkers bij een calamiteit z.s.m. contact opnemen.

Financiering
De diensten die Voorzet Begeleiding biedt, worden gefinancierd uit WMO-middelen, dit kan via **Zorg In Natura (ZIN)** of een **Persoons Gebonden Budget (PGB).** Een WMO-indicatie kan worden aangevraagd bij uw gemeente. Wij hebben met veel gemeenten overeenkomsten gesloten voor het leveren van zorg in natura. Mocht het zo zijn dat wij in uw gemeente nog geen overeenkomst hebben, maar wilt u toch door Voorzet begeleid worden, dan kan dit meestal met een persoonsgebonden budget (PGB).

Verwachtingspatroon
Het is belangrijk om bij aanvang van uw traject goede afspraken te maken met uw begeleider wat u van hem/haar mag verwachten. Dit voorkomt dat u een ander verwachtingspatroon heeft dan de medewerker van Voorzet. Ook is het belangrijk dat uw begeleider met u afspreekt, wat de begeleider van u mag verwachten in het traject. Daarnaast mag u van de begeleider verwachten dat geplande vakanties vooraf worden gecommuniceerd en dat wordt besproken of en zo ja, wat de wensen en mogelijkheden zijn om vervanging in te zetten. Vooraf gemaakte afspraken voorkomen irritatie en miscommunicatie waardoor de kans groter wordt dat u samen met vertrouwen aan de slag gaat.

Online begeleiding
Bij Voorzet bieden we ook online begeleiding aan via videobellen. Online begeleiding kan worden ingezet wanneer het (een keer) niet mogelijk is om fysiek met uw begeleider af te spreken. Dit gaat uiteraard altijd in overleg tussen uw en uw begeleider. Wij werken voornamelijk met Microsoft Teams. Mocht u een andere vorm, waarmee u ook kan videobellen, prettiger vinden dan kunnen we altijd meekijken wat er haalbaar is.

Klachtenreglement
Ondanks vooraf gemaakte afspraken en een duidelijk verwachtingspatroon kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over het verloop van uw traject. U mag dit altijd aangeven bij uw begeleider. Hij/zij zal met u in gesprek gaan om te kijken hoe we dit gevoel van ontevredenheid kunnen wegnemen. Komt u er samen niet uit, dan bestaat er altijd de mogelijkheid om uw ontevredenheid met de direct leidinggevende van uw begeleider te bespreken. Als ook dat niet tot tevredenheid leidt, kan de klachtenbemiddelaar van Voorzet een bemiddelende rol spelen. In het uiterste geval kunt u naar een externe geschillencommissie waar Voorzet bij aangesloten is. Meer informatie over de klachtenprocedure en het klachtenreglement is terug te vinden op de website van Voorzet (www.voorzet.nl).

Privacyverklaring
Om u goed van dienst te kunnen zijn, verwerken wij uw persoonsgegevens. Hoe beter wij u leren kennen, hoe beter wij u kunnen ondersteunen bij uw hulpvraag. Wij vinden het belangrijk dat uw privacy bij ons in goede handen is. Daarom gaan wij op een zorgvuldige manier met uw persoonsgegevens om en hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw gegevens te beveiligen. Wij houden ons aan de geldende regels voor de bescherming van persoonsgegevens waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze privacyverklaring is van toepassing op Voorzet. Indien u de volledige privacyverklaring wilt bekijken, kunt u deze terugvinden op onze website.

Noodzaak tot gegevensverwerking
Vanuit de AVG zijn wij verplicht uw toestemming te vragen om bepaalde gegevens te kunnen vastleggen in ons administratieve systeem. Wij hebben deze gegevens nodig om u op een adequate wijze te kunnen begeleiden. Zonder deze gegevens is ondersteuning niet mogelijk. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, loopt u het risico dat Voorzet de ondersteuning niet opstart. Indien dit zich voor doet, zal dit met u besproken worden.

Cliëntenraad Voorzet
De kwaliteit van zorg en veiligheid is een belangrijk onderdeel bij Voorzet. Om deze kwaliteit te bewaken is het van belang dat Voorzet input krijgt vanuit stakeholders, ketenpartners, medewerkers en vooral ook vanuit cliënten. De cliëntenraad van Voorzet brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie van Voorzet en voert minimaal viermaal per jaar overleg met de directie. De leden van de onafhankelijke cliëntenraad zijn zelf cliënt of cliënt geweest en staan in contact met andere cliënten van Voorzet. De cliëntenraad signaleert problemen en verbeterpunten binnen Voorzet en maakt deze via de directie bespreekbaar in de organisatie. De cliëntenraad is dus geen klachtencommissie voor individuele klachten. Als u vragen heeft of meer informatie wilt, kunt u een e-mail sturen naar clientenraad@voorzet.nl.

Cliënttevredenheidsonderzoek
Voorzet is in het bezit van het ISO 9001:2015 certificaat wat inhoudt dat de organisatie een goed functionerend kwaliteitssysteem heeft. Eén van de verplichte onderdelen van het kwaliteitssysteem is het jaarlijks afnemen van een cliënttevredenheidsonderzoek. U bent zelf niet verplicht mee te doen met het onderzoek maar het zou Voorzet wel helpen. Voor dit onderzoek wordt u door het kwaliteitsteam per mail uitgenodigd. Daarnaast kunt u ook rechtstreeks worden benaderd waarbij u wordt gevraagd naar de tevredenheid over uw begeleider.
Mocht u bezwaren hebben tegen het deelnemen aan deze onderzoeken, kunt u dat bij Voorzet aangeven door het sturen van een mail naar kwaliteitsverbetering@voorzet.nl. De resultaten van het onderzoek worden anoniem gedeeld met de cliëntenraad van Voorzet.

WMO-toezicht vanuit gemeenten (indien de gemeente uw opdrachtgever is)
Indien de gemeente opdrachtgever is, wil de gemeente graag weten of de ingezette gelden goed worden besteed. Dit heet WMO-toezicht. Dit toezicht wordt uitgevoerd door een GGD-instelling die dat namens de gemeente uitvoert. Voor Voorzet betekent dit dat we jaarlijks een onderzoek krijgen of we voldoen aan alle kwaliteitseisen die door gemeenten worden gesteld. Een rapport van dit onderzoek gaat naar de gemeente die hiervoor opdracht heeft gegeven.
Bij dit onderzoek wordt vanuit de GGD in veel gevallen om een gesprek gevraagd met één of meerdere cliënten om te toetsen of Voorzet het werk goed doet. Het kan zijn dat u hiervoor gevraagd wordt.

No Show
Soms maken medewerkers van Voorzet mee dat een cliënt niet verschijnt bij een gemaakte afspraak of dat de deur niet open wordt gedaan indien de afspraak bij de cliënt thuis is gemaakt. In het kader van de veiligheid van onze cliënten willen we zeker weten dat er zich geen calamiteit heeft voorgedaan. Uw intaker zal daarom in het intakegesprek met u hierover van gedachten wisselen en afspraken maken wat Voorzet zal doen indien een medewerker voor een gesloten deur staat of u niet verschijnt op de afgesproken tijd en plaats. Wij willen er zeker van zijn dat er niets ernstigs aan de hand is.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
Vanuit de wet zijn zorginstellingen (en daarmee ook Voorzet) verplicht een meldcode te hanteren binnen de organisatie. Dit houdt in dat medewerkers van Voorzet bij vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling verplicht zijn dit met u en intern te bespreken en op basis daarvan een afweging te maken of dit extern gemeld moet gaan worden. Uiteraard wordt dit met de uiterste zorgvuldigheid toegepast. Binnen Voorzet is een protocol ontwikkeld dat specifiek de stappen

beschrijft die gezet worden indien een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling bestaat.

Natuurlijk zijn er nog meer zaken die voor u van belang zijn. Deze worden persoonlijk met u doorgesproken.

Wij wensen u succes toe met uw begeleidingstraject en hopen dat het naar tevredenheid zal verlopen.

Met vriendelijke groet,

Directie Voorzet