Informatiebrief Voorzet

Beste cliënt, beste ouder(s)/verzorger(s), welkom bij Voorzet.

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

- Bereikbaarheid Voorzet (kantoor en medewerkers)
- Financiering
- Verwachtingspatroon
- Betrokkenheid ouder(s)/verzorger(s)
- Online begeleiding
- Verantwoorde zorg
- Klachtenreglement
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Privacyverklaring
- Noodzaak tot gegevensverwerking
- Cliëntenraad Voorzet
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- No show
- Meldcode

Bereikbaarheid Voorzet
Het kan zijn dat je contact wilt hebben met iemand van Voorzet. Dit kan administratief zijn maar het kan ook zijn dat je iets inhoudelijks wilt bespreken. Voor administratieve zaken kun je contact opnemen met het hoofdkantoor in Haarlem (023-7510520). Je kunt Voorzet op maandag tot en met vrijdag bereiken tussen 08.30 uur en 17.00 uur. De medewerkers zullen in contact brengen met de juiste collega. Je 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 je telefoontje ongelegen komt, kun je een voicemail bericht inspreken. Voor contact buiten kantooruren adviseren wij je om individuele afspraken te maken met je begeleider. Je kan 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 de jeugdwet, dit kan via **Zorg In Natura (ZIN)** of een **Persoons Gebonden Budget (PGB).** Een jeugd-indicatie kan worden aangevraagd bij de gemeente. Wij hebben met veel gemeenten overeenkomsten gesloten voor het leveren van zorg in natura. Mocht het zo zijn dat wij in jouw gemeente nog geen overeenkomst hebben, maar wil je toch door Voorzet begeleid worden, dan kan dit meestal met een persoonsgebonden budget (PGB).

Verwachtingspatroon
Het is belangrijk om bij start van de begeleiding met de begeleider te bespreken wat je van hem/haar kan verwachten. Dit voorkomt dat je een ander verwachtingspatroon hebt dan de begeleider. Ook is het belangrijk dat jullie afspreken wat de begeleider van jou kan verwachten. Daarnaast mag je verwachten dat van te voren wordt besproken of – en zo ja – hoe de begeleiding wordt voortgezet tijdens de vakanties. Vooraf gemaakte afspraken voorkomen irritatie en miscommunicatie waardoor de kans groter wordt dat je met vertrouwen samen aan de slag gaat.

Betrokkenheid ouder(s)/verzorger(s)
Bij de ambulante begeleiding worden de ouder(s)/verzorger(s) bij de hulpverlening betrokken. Het is belangrijk om samen te werken zodat er op een effectieve manier naar oplossingen gezocht kan worden. Wanneer de jongere jonger dan 16 jaar is, moeten ouders altijd op de hoogte worden gesteld en moeten zij hun toestemming geven voor de begeleiding, dit houdt o.a. in dat de ouders het begeleidingsplan moeten ondertekenen. Zonder handtekening van de ouders kan er géén begeleiding plaatsvinden. Wanneer er bijzondere omstandigheden zijn waarin het belang van het kind zwaarder weegt dan het recht van de ouders om geïnformeerd te worden kan er worden afgeweken van de regel. Vanaf de leeftijd van 16 jaar hebben jongeren meer zelfstandigheid en mogen zij zelf beslissen over de ambulante begeleiding. Dit betekent dat zij zelf toestemming moeten geven voor de begeleiding, ouders kunnen natuurlijk nog steeds betrokken worden in het proces. Het blijft wel belangrijk dat ouders en jongeren samen blijven werken met de ambulant begeleider. De mate van betrokkenheid is geregeld in de jeugdwet, wat er allemaal verandert per leeftijd is te vinden in de leeftijdsladder, te vinden op de volgende website
https://www.kinderrechten.nl/jeugd/leeftijdsladder/.

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 je begeleider af te spreken. Dit gaat uiteraard altijd in overleg tussen jou en je begeleider. Wij werken voornamelijk met Microsoft Teams. Mocht jij een andere vorm, waarmee je ook kan videobellen, prettiger vinden dan kunnen we altijd mee kijken wat er haalbaar is.

Verantwoorde zorg
Er wordt altijd gekeken naar een goede klik tussen de begeleider en de cliënt. Het kan zijn dat de begeleider samenwerkt met een buddy. Dit is een ervaren ambulant begeleider van Voorzet, die geregistreerd is bij de Stichting Kwaliteitskader Jeugd. De buddy kan jouw ambulant begeleider helpen door samen te overleggen en aan de begeleidingsplannen te werken. De buddy leest dus ook mee in jouw dossier. Alle begeleiders bij Voorzet krijgen trainingen en coaching zodat zij goede begeleiding kunnen bieden.

Klachtenreglement
Ondanks vooraf gemaakte afspraken en een duidelijk verwachtingspatroon kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over het verloop van jouw traject. Je kan dit altijd aangeven bij je begeleider. Hij/zij zal met je in gesprek gaan om te kijken hoe we dit gevoel van ontevredenheid kunnen wegnemen. Kom je er samen niet uit, dan kun je de ontevredenheid altijd met de direct leidinggevende van je begeleider te bespreken. Als ook dat niet tot tevredenheid leidt, kan de klachtenbemiddelaar van Voorzet hier een rol in spelen. In het uiterste geval kun je 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).

Cliëntvertrouwenspersoon
Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen naast de eerdergenoemde klachtenbemiddelaar ook terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon zijn opgenomen in het klachtenreglement, dit reglement is terug te vinden op de website van Voorzet.

Privacyverklaring
Om je goed van dienst te kunnen zijn, verwerken wij jouw persoonsgegevens. Hoe beter wij je leren kennen, hoe beter wij je kunnen ondersteunen bij je hulpvraag. Wij vinden het belangrijk dat jouw privacy bij ons in goede handen is. Daarom gaan wij op een zorgvuldige manier met je persoonsgegevens om en hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de 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. Als je de volledige privacyverklaring wilt bekijken, kun je deze terugvinden op onze website.

Noodzaak tot gegevensverwerking
Vanuit de AVG zijn wij verplicht je toestemming te vragen om bepaalde gegevens te kunnen vastleggen in ons administratieve systeem. Wij hebben deze gegevens nodig om je op een goede manier te kunnen begeleiden. Zonder deze gegevens is ondersteuning niet mogelijk. Mocht je hier bezwaar tegen hebben, is er een kans dat Voorzet de ondersteuning niet opstart. Wanneer dit gebeurt, zal dit met je worden besproken.

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 informatie krijgt. Dit kan zijn van partners, medewerkers en vooral ook vanuit cliënten. De cliëntenraad van Voorzet brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie van Voorzet en heeft minimaal vier keer 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 je vragen hebt of meer informatie wilt dan kun je een e-mail sturen naar clientenraad@voorzet.nl.

Cliënttevredenheidsonderzoek
Voorzet is in het bezit van het ISO 9001:2015 certificaat. Dit houdt in dat de organisatie een goed kwaliteitssysteem heeft. Eén van de onderdelen van het kwaliteitssysteem is het jaarlijks afnemen van een cliënttevredenheidsonderzoek. Je bent zelf niet verplicht mee te doen met het onderzoek maar het zou Voorzet wel helpen. Voor dit onderzoek word je door het kwaliteitsteam per mail uitgenodigd. Daarnaast kun je ook rechtstreeks worden benaderd waarbij je wordt gevraagd naar de tevredenheid over je begeleider.
Mocht je niet willen meedoen aan deze onderzoeken, kun je dat bij Voorzet aangeven door een mail te sturen naar kwaliteitsverbetering@voorzet.nl. De resultaten van het onderzoek worden anoniem gedeeld met de cliëntenraad van Voorzet.

No Show
Soms gebeurt het dat een cliënt niet naar een gemaakte afspraak komt of dat de deur niet open wordt gedaan als de afspraak bij de cliënt thuis is gemaakt. In het kader van de veiligheid van onze cliënten willen we zeker weten dat er zich niets ernstigs heeft voorgedaan. Je intaker zal daarom in het intakegesprek hierover met je van gedachten wisselen en afspraken maken wat Voorzet zal doen wanneer een medewerker voor een gesloten deur staat of je niet naar een gemaakte afspraak komt. 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 toe te passen binnen de organisatie. Dit houdt in dat medewerkers van Voorzet bij vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling verplicht zijn dit met jou 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. Voorzet heeft een handleiding die de stappen beschrijft die gezet worden als er een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling bestaat.

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

Wij wensen je succes toe met jouw begeleidingstraject en hopen dat het naar tevredenheid zal verlopen.

Met vriendelijke groet,

Directie Voorzet