



Algemene voorwaarden voor samenwerking

16 oktober 2017

Extr@Utrecht biedt buurtgerichte specialistische jeugdhulp aan inwoners van de wijken Leidsche Rijn en Zuilen. Extr@Utrecht is een samenwerkingsverband van een aantal organisatie voor specialistische jeugdhulp in Utrecht. Kijk voor meer informatie op onze website www.Extra-utrecht.nl

Voor hulp bij Extr@ kan je via het buurtteam Jeugd-&Gezin worden doorverwezen en de huisarts, kinderarts of jeugdarts. Wij sluiten aan bij de vraag of het plan dat jullie met elkaar hebben opgesteld.

Dossier en doelen

De doelen, verslagen en informatie worden met elkaar in een beveiligde site met de naam Jouw Omgeving vastgelegd. In deze online omgeving werken we samen, hebben jullie als gezin inzage in verslaglegging en kunnen we samen online behandelingen doen. Je bepaalt samen met de professional van Extr@Zuilen of Extr@LeidscheRijn wie je toegang wilt geven tot Jouw Omgeving. Je kan hierbij denken aan een belangrijk steunfiguur, je mentor of de huisarts. Je kan ook aangeven welk gedeelte deze persoon kan inzien. Bij de eerste keer inloggen via Jouw Omgeving ontvang je een gebruikersovereenkomst en een privacyverklaring. Deze kun je ook van tevoren lezen op: (link)

Privacy

Wij houden ons aan geldende wet- en regelgeving, zoals de WGBO, Jeugdwet, WBP en de Wet BIG en onze beroepscode (SKJ, NIP of NVO). Hier staat dat wij vertrouwelijk omgaan met persoonlijke informatie en hulpverleners beroepsgeheim hebben. Beroepsgeheim wil zeggen dat wij de plicht hebben om jouw gegevens te beschermen en alleen gegevens uit te wisselen met personen of instanties wanneer jij daar schriftelijk toestemming voor hebt gegeven. Je kan informatie teruglezen op de website: <https://privacy.jeugdconnect.nl/> Met het gebruik van Jouw Omgeving, kan je zelf aangeven en terugzien wie er inzage heeft en in welk onderdeel van Jouw Omgeving.

De gemeente krijgt het BurgerServiceNummer van het aangemelde kind of de aangemelde jongere door als je in zorg komt. We registreren wie de verwijzer is, wanneer de zorg is gestart en stopt. Wij geven geen inhoudelijke informatie door.

Samenwerken vanuit respect

Samenwerken doen we op basis van respectvolle bejegening. We stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van de ander. Andersom verwachten wij dat ook van jullie in onze samenwerking. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van een ieder. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij onveilige situaties grijpen wij in. De veiligheid van jullie en onze collega's staat voorop.

Veiligheid

Kinderen hebben recht op een veilige leefomgeving. De Wet Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld gebruiken wij om de veiligheid van kinderen te signaleren. Wanneer wij signalen van onveiligheid hebben of zorgen over de veiligheid van kinderen, bespreken wij dit met jullie en maken we plan en afspraken om de veiligheid te herstellen. Als er signalen van onveiligheid blijven of er sprake is van acute onveiligheid, doen wij volgens de wettelijke kaders een melding bij Veilig Thuis.

Bereikbaarheid en crisis

Onze professionals zijn bereikbaar tijdens kantooruren via hun mobiele nummer of via het vaste nummer van de Extr@Utrecht. Er kunnen afspraken worden gemaakt over bereikbaarheid buiten kantooruren waar gewenst. Soms kan de eigen hulpverlener tijdelijk beschikbaar zijn buiten kantooruren, andere keren is het beter om bereikbaarheid van bijvoorbeeld de crisisdienst of SAVE te af te spreken. Neem bij acute crisis altijd contact op met de hulpdiensten op het nood telefoonnummer 112.

Klachten en complimenten

Onze professionals doen elke dag hun best om jullie zo goed mogelijk te helpen. En het kan voorkomen dat er dingen gebeuren die je als onjuist of onterecht ervaart. We vinden het belangrijk om onze werkwijze te blijven ontwikkelen en te leren van wat goed gaat en niet goed gaat.

Wanneer je ontevreden bent over de hulpverlening of een klacht heeft, kun je dit in de eerste plaats aangeven bij jullie eigen hulpverlener of zijn of haar leidinggevende. Wij gaan eerst zelf met jullie in gesprek, onderzoeken wat er aan de hand is en kijken of we samen tot een passende oplossing kunnen komen.

Lukt dit niet en blijf je ontevreden, dan kan je een klacht indienen bij een klachtenbemiddelaar of externe klachtencommissie. Extr@Utrecht is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland (KJMN). Als je het lastig vindt om een klacht in te dienen en daar graag hulp bij krijgt, dan kan je contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersonen van het AKJ (Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg). Naast het klachtrecht is er ook de mogelijkheid om van het tuchtrecht gebruik te maken. Dit kan via de stichting kwaliteitsregister jeugd (SKJ) of bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Complimenten ontvangen we ook graag, we leren ook van goede voorbeelden.