We doen het samen

Informatie voor cliënten over samenwerken, privacy en praktische zaken

In onze hulpverlening werken we altijd met jou en je gezin samen. Vanuit een open en eerlijke relatie en met de mensen die voor jullie belangrijk zijn. We werken vanuit je hulpvraag en op basis van (wettelijke) regels en afspraken. Door te zeggen wat we doen en te doen wat we zeggen, creëren we een fijne en betrouwbare omgeving om goede hulp te verlenen. Onze medewerkers zijn goed opgeleide professionals en houden zich aan hun beroepscode en andere regels die voor hen gelden.

In deze informatiefolder lees je hoe we omgaan met elkaar, met je recht op privacy en wat je kunt doen als je ontevreden bent.

Zorgvuldig omgaan met elkaar

We gaan respectvol met elkaar om; in het persoonlijk contact, tijdens gesprekken thuis of op onze locaties, telefonisch, via e-mail en op sociale media. En we gaan respectvol met elkaars eigendommen om. We zorgen samen voor een fijne en veilige omgeving waarin we samenwerken en uitgaan van de volgende regels:

- We komen afspraken na; we doen wat we zeggen.
- We gebruiken géén (verbale of fysieke) agressie/geweld naar cliënten, medewerkers of andere personen die betrokken zijn bij de hulpverlening.
- We onthouden ons van ongewenste intimiteiten; seksuele handelingen, seksueel getinte opmerkingen en intieme relaties zijn in de hulpverlening niet geoorloofd.
- We discrimineren niet en sluiten niemand uit.
- We gebruiken géén alcohol of drugs in hulpverleningssituaties.
- We plegen géén strafbare feiten; in geval van strafbare feiten gepleegd door cliënten of medewerkers van Entrea Lindenhout, kunnen we melding of aangifte doen bij de politie.

Wij gaan er van uit dat we deze gedragsregels naleven en bespreekbaar maken als het nodig is.

entrea
lindenhout
samen voor kind en gezin

Bereikbaarheid

Je kunt het beste bij je hulpverlener terecht met jouw persoonlijke vragen en opmerkingen. De hulpverlener zal met jou ook afspraken maken over zijn beschikbaarheid.

Algemene informatie over Entrea Lindenhout en over onze hulp vind je op onze website en in onze folders. Met vragen over onze hulp kun je ook altijd terecht bij de medewerkers van het Entreeteam: 088 356 30 00 of entreeteam@entrealindenhout.nl.

Buiten kantoortijd is er bij een spoed- of crisissituatie een bereikbaarheidsdienst beschikbaar. Als je dan ons centrale nummer belt, word je met de bereikbaarheidsdienst doorverbonden: 088 356 20 00.

Tolk

In onze samenwerking is het belangrijk dat we elkaar verstaan en begrijpen. Wanneer je de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig bent, verwachten we dat je zelf voor een tolk of vertaler zorgt. Dit geldt zowel voor de gesprekken met onze medewerkers over de hulp als voor de informatie en de rapportages die je van ons ontvangt. Het is over het algemeen niet wenselijk dat kinderen en jongeren onder de 18 jaar als tolk of vertaler optreden.

Zorgvuldig omgaan met dossiers en informatieverstrekking

Het dossier

Van jongeren en hun gezin die zich voor hulpverlening bij ons aanmelden, leggen wij gegevens vast in een (digitaal) dossier. In het dossier nemen we de gegevens op die nodig zijn voor een goede hulpverlening. We volgen hierin onder andere de Jeugdwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Met de informatie in het dossier kunnen wij de hulpverlening aan jou en je gezin beter uitvoeren, met elkaar afstemmen en de afspraken controleren. Dit bevordert de kwaliteit van de hulp. Wij gaan zorgvuldig met je gegevens om.

Wat zit er in het dossier en waarvoor?

In het dossier zit de informatie die wij van de verwijzer hebben ontvangen, zoals het aanmeldformulier, gegevens over de hulpvraag en persoonsgegevens, en de gegevens die je zelf verstrekt bij de start van de hulpverlening. Daarnaast bewaren wij de zorgovereenkomst, hulpverleningsplannen, verslagen, onderzoeksgegevens en correspondentie.

Beeld- en geluidopnames

Als er tijdens de hulpverlening van jou of je gezin beeldopnames worden gemaakt, gebeurt dit altijd in overleg. Ook als je zelf beeld- of geluidopnames wilt maken. Het is wettelijk niet toegestaan beeld- of geluidopnames openbaar te maken zonder toestemming van degenen die te horen en/of te zien zijn. We maken hier samen afspraken over.

Beeld- en geluidopnames binnen de hulpverlening, behoren eveneens tot het dossier. De opnames worden na afloop van de hulpverlening vernietigd. Feiten die van belang zijn voor de hulpverlening, bewaren we via verslaglegging in het dossier.

Vragenlijsten

Op bepaalde momenten in de hulpverlening vragen we je om een vragenlijst in te vullen. Met deze vragenlijsten kunnen we meten of onze hulpverlening jou en je gezin verder helpt, en deze waar nodig verbeteren. De uitkomsten van de vragenlijsten bespreken we samen. De vragenlijsten worden opgenomen in het dossier.

Jouw gegevens zijn privé

Wij gaan vertrouwelijk om met jouw dossier. Wij verstrekken geen gegevens aan anderen dan de direct betrokken hulpverleners bij de jeugdhulp, tenzij je ons hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft. Ook voor het opvragen van informatie over jou, jouw kind of gezin bij derden, vragen wij je eerst toestemming.

De vereiste toestemming is afhankelijk van de regelgeving rond de leeftijd van de jeugdige cliënt:

- is een cliënt jonger dan 12 jaar: dan is toestemming van (gezaghebbende) ouders nodig;
- is een cliënt 12 jaar of ouder: dan is toestemming van de cliënt nodig.

Een eenmaal verleende toestemming kun je overigens altijd weer intrekken voor toekomstige situaties. Bespreek dit dan met je hulpverlener.

In situaties waarin de veiligheid en ontwikkeling van je kind ernstig bedreigd wordt, kunnen we ook zonder jouw toestemming gegevens verstrekken aan Veilig Thuis, de gezinsvoogd of de Raad voor de Kinderbescherming. Dit is een wettelijk vastgelegd meldrecht en gebeurt alleen als de hulpverleners met jou geen overeenstemming kunnen krijgen over het verstrekken van gegevens. Je wordt hierover zo mogelijk vooraf geïnformeerd.

Inzage, kopie en correctie

Een cliënt heeft recht op inzage in en recht op een kopie van dossiergegevens, afhankelijk van de leeftijd:

- is een cliënt jonger dan 12 jaar: dan hebben (gezaghebbende) ouders inzage;
- is een cliënt tussen 12 en 16 jaar: dan hebben (gezaghebbende) ouders én cliënt inzage;
- is een cliënt 16 jaar of ouder: dan heeft alleen de cliënt inzage.

Bij jongeren vanaf 16 jaar mogen wij de ouder(s) dus alleen over het kind informeren als hij daar zelf toestemming voor geeft.

Entrea Lindenhout kan jouw aanvraag voor inzage in (een deel van) het dossier weigeren, bijvoorbeeld als daarmee de persoonlijke levenssfeer van anderen wordt geschaad.

Ook bij het recht op correctie of vernietiging van dossiergegevens die feitelijk onjuist zijn, gelden de leeftijdgebonden regels. Je houdt altijd het recht op correctie en vernietiging van onjuiste gegevens die over jezelf gaan. Ben je het niet eens met wat er in het dossier staat, dan kun je ons vragen om jouw visie als een ‘eigen verklaring’ aan het dossier toe te voegen.

Dossier en informatieverstrekking bij hulpverlening (complexe) scheiding

Voor ouders die gescheiden zijn of gaan scheiden, en samen een hulpverleningstraject bij ons volgen rond het ouderschap, gelden iets andere regels rond het cliëntdossier. Deze worden uitgelegd in een aparte informatiefolder 'Hulp bij ouderschap in een complexe scheiding', die je ook op onze website kunt vinden.

Hoe lang blijft het dossier bewaard?

Na beëindiging van de hulp bewaren we de dossiers voor onbepaalde tijd. Dit gebeurt in verband met (anoniem) wetenschappelijk onderzoek en zorgvuldige hulpverlening. Bijvoorbeeld omdat cliënten op latere leeftijd nog vaak informatie over hun behandeling vragen. Gedurende de hele bewaartijd blijf je recht houden op inzage, kopie, correctie en vernietiging van dossiergegevens. Op de website kun je hiervoor een aanvraagformulier invullen.

Privacyreglement

Al onze afspraken over de omgang met cliëntgegevens hebben we vastgelegd in het Privacyreglement cliëntgegevens. Hierin kun je ook meer uitleg vinden over de uitvoering van je rechten. Het Privacyreglement kun je vinden op onze website.

Heb je een vraag over de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)? Dan kun je terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming (FG): FG@entrealindenhout.nl.

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

Jouw mening is belangrijk

Wij horen graag welke ideeën en ervaring je hebt met onze organisatie en met onze hulp. Hierover in gesprek gaan met elkaar is belangrijk voor de samenwerking en het verbeteren van de bestaande hulp. Deel je mening in je contact met je hulpverlener of stel je vraag via onze website.

Entrea Lindenhout heeft ook een Cliëntenraad en een Jongerenraad. Zij denken en praten mee over ontwikkelingen in de jeugdzorg en binnen Entrea Lindenhout vanuit de positie van de cliënt. Vind je het zinvol om ook in een cliëntenraad of jongerenraad mee te doen? Geef dit dan door aan je hulpverlener; je wordt dan vervolgens met de juiste personen in contact gebracht.

We willen dat je tevreden bent

Wij willen dat je tevreden bent over onze hulpverlening. Daarom horen wij graag of je vervelende ervaringen of klachten hebt. Of het nu over de hulpverlening gaat, de besluiten die genomen zijn of over de manier waarop wij met elkaar omgaan. Wij vinden het belangrijk om met jou een oplossing te vinden. En wij kunnen er van leren en iets veranderen in het belang van andere cliënten. Dus vertel het ons.

Bij wie kun je met een klacht terecht?

Het bespreken van een vervelende ervaring tijdens de hulpverlening, zoals discriminatie, ongewenste intimiteiten of bedreiging is soms moeilijk, maar we vragen je dit wél te doen. Je kunt bij elk gesprek iemand meenemen die je tot steun is, je eigen vertrouwenspersoon. Als je een klacht wil indienen, kies je zelf bij wie je de klacht indient en hoe, mondeling of schriftelijk. Meestal zal dit bij een hulpverlener zijn die je vertrouwt, maar je kunt ook contact opnemen met de verantwoordelijke manager of een Vertrouwenspersoon van Jeugdstem/Zorgbelang. Je klacht mailen naar vertelhet@entrealindenhout.nl kan ook.

We proberen graag samen met jou tot overeenstemming te komen.

Vertrouwenspersoon

Gesprekken kunnen soms best spannend of lastig zijn. Je kunt daarom altijd iemand meenemen die je tot steun is, je eigen vertrouwenspersoon. Dat kan bij alle gesprekken en besprekingen binnen Entrea Lindenhout. Bij het bespreken van een klacht kun je ook (gratis) een vertrouwenspersoon vragen van Jeugdstem/ Zorgbelang. Deze vertrouwenspersoon Jeugd kun je bereiken via telefoon 088 555 10 00 of chat op de website: www.jeugdstem.nl/contact.

Gelderse klachtencommissie

Je kunt met je klacht ook terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan meteen, of wanneer je niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van Entrea Lindenhout. Deze klachtencommissie werkt voor meer jeugdhulpinstellingen en bestaat uit personen die geen enkele binding hebben met deze organisaties.

De klachtencommissie gaat altijd vertrouwelijk met je klacht om en heeft geheimhoudingsplicht.

Geef in de klacht aan wat er is gebeurd, waar, wanneer, met wie en wat je mening daarover is.

De e-mail of brief kun je sturen naar:

Gelderse Klachtencommissie
Postbus 332
6800 AH Arnhem

E-mail: klachten@gkcjeugdzorg.nl

Heb je vragen over deze klachtenregeling mail dan met klachten@gkcjeugdzorg.nl.

Contact

Telefoon	088 356 30 00
E-mail	entreeteam@entrealindenhout.nl
Internet	entrealindenhout.nl

© Entrea Lindenhout, oktober 2023

Volg ons ook op

entrea lindenhout
samen voor kind en gezin