

Algemene voorwaarden

Inleiding

OptiMatch, Advies en Expertise Twente is een samenwerkingsverband van drie partijen, te weten FamilySupporters Twente B.V., InZicht Twente B.V. en Praktijk Forza B.V. OptiMatch, Advies & Expertise Twente zet specifieke expertise in ondersteunend en aanvullend op het onderzoek en de vraagverheldering van de wettelijke verwijzer. De verwijzer kan gebruik maken van deze expertise ten behoeve van een brede vraagverheldering om tot het best passende hulptraject te komen voor jeugdigen en gezinnen waarop meerdere, complexe problemen spelen. OptiMatch ondersteunt om tot “matched” care te komen door een goede analyse aan de voorkant.

OptiMatch werkt in opdracht van de 14 Twentse Gemeenten en kan worden ingezet door wettelijke verwijzers in de regio. De inzet van OptiMatch wordt uitgevoerd onder procesverantwoordelijkheid van de betreffende verwijzer. De eindverantwoordelijkheid voor de opvolging van de uitkomst van het gevraagde Advies en Expertise inzake ondersteuning aan een jeugdige, ligt bij de verwijzer. Er is binnen OptiMatch, Advies en Expertise Twente, geen sprake van een hulpverleningstraject.

Informatie voor de start

Voordat we kunnen starten met de hulp, hebben we een aantal zaken van je nodig: een akkoord op onze Algemene Voorwaarden, toestemming voor het opvragen en geven van informatie aan jouw verwijzer, huisarts en betrokken instanties. We leggen deze afspraken vast in de ‘Toestemmingsverklaring’. Voor of uiterlijk tijdens de eerste afspraak vragen we je deze verklaring te tekenen, voordat OptiMatch verdere inzet kan verrichten.

Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met cliënten en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, gewoontes, religie, geaardheid, gender, normen, waarden en keuzes van onze jeugdigen en gezinnen. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze jeugdigen en gezinnen. Andersom verwachten wij dat ook van onze jeugdigen en gezinnen. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij huiselijk geweld, mishandeling, verwaarlozing of crimineel gedrag grijpen wij in. De veiligheid van jeugdigen, gezinnen en collega's staat voorop. Binnen OptiMatch hanteren wij de meldcode. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn, melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om cliënten en collega's te beschermen.

Dossier

Met je hulpverlener maak je afspraken over het adviestraject. Als we het eens zijn, stellen we samen vast hoe we naar een passend advies toewerken. Het is belangrijk dat we ons allemaal houden aan de afspraken. Als je vindt dat het anders moet, horen we het graag. Als wij (nieuwe) problemen of oplossingen zien dan hoor je het van ons. Zo werken we samen aan verbetering.

We kunnen bij de start, tijdens en/of aan het einde van het adviestraject één of meerdere vragenlijsten afnemen. Dat doen we om een volledig beeld te krijgen van jouw mogelijkheden en problemen en om goed advies te kunnen geven.

Privacy & informatie-uitwisseling

Wij leggen gegevens vast van jeugdigen, gezinnen en andere betrokkenen in ons digitaal beveiligd dossier (EPD). In ons Privacyreglement is uitgebreide informatie beschikbaar, waaronder een beschrijving van jouw rechten met betrekking tot onze verwerking van

persoonsgegevens. Er wordt hierin ook aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom. Ons samenwerkingsverband houdt zich daarbij aan de actuele wet- en regelgeving. Dit betekent onder andere dat wij vertrouwelijk omgaan met je gegevens. Collega's die bij ons werken wisselen waar nodig informatie onderling uit. Afspraken over de privacy, dossier en uitwisseling van persoonsgegevens leggen we vast in de toestemmingsverklaring. Hoofregel bij het delen van inhoudelijke dossierinformatie is, dat dit niet zonder jouw toestemming gebeurt en dat we de gedeelde informatie beperken tot wat nodig is. Op basis van wettelijke voorschriften of in noodsituaties kunnen wij van deze regel afwijken. Voor verantwoording over onze inzet aan de gemeente is vereist dat we algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, geslacht, BSN) moeten aanleveren.

Vertrouwenspersoon

Heb je een adviestraject gehad en heb je een vraag of probleem en wil of kan je niet terecht bij jouw contactpersoon of diens leidinggevende? Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders, verzorgers of andere nauw betrokkenen in vertrouwen iets kunnen bespreken. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en brengt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming geeft. Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Daarbij kijken ze altijd welke ondersteuning jouw voorkeur heeft. Je kunt contact opnemen met Jeugdstem door te bellen (088-5551000) of te chatten via www.jeugdstem.nl.

Klachtenregeling

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Wij doen alles om ons werk zo goed mogelijk uit te voeren, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor jouw onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als jeugdige, gezin of betrokkene een klacht indienen. Voor jeugdigen en gezinnen is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen hulpverlener. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de projectleider of een andere bemiddelaar een volgende stap. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen jou en je hulpverlener kan jij je ook direct wenden tot de projectleider of de vertrouwenspersoon. De projectleider zal het aanspreekpunt zijn voor jouw klacht en deze indien gewenst doorzetten naar de leidinggevende van de desbetreffende medewerker(s). Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen kan je je direct wenden tot Jeugdstem, door te bellen (088-5551000) of te chatten via www.jeugdstem.nl.

Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan een veilige leefsituatie voor onze jeugdigen en hun omgeving te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden zullen wij actie ondernemen, ook als jij of degene die bij jou betrokken is dat niet wil. Wij bespreken onze zorgen, als dat mogelijk is, allereerst met jou of met degene die bij jou betrokken is. We zullen de zorgen vervolgens bij voorkeur samen jou of jullie bespreken met de verwijzer. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen, waarbij de verwijzer eindverantwoordelijke is voor het proces. In ernstige situaties waarbij wij denken dat er met ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding bij de politie of een (gemeentelijk) meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Ingrijpen hoort soms bij ons vak en daarover spelen we open kaart met alle betrokkenen. OptiMatch houdt

zich daarbij aan de landelijke wetgeving, protocollen en procedures. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

Bereikbaarheid op maat

We maken heldere afspraken zodat je weet waar je aan toe bent. Samen met je hulpverlener kijk je naar wat jij nodig hebt in het adviestraject en spreek je af wanneer expertise ingezet wordt voor jullie gezin. Bij acuut gevaar bel je altijd 112.

Jouw mening telt

Wij werken voortdurend aan de verbetering van onze zorg en willen daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij vinden het belangrijk dat jeugdigen en hun naasten met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. De verschillende organisaties die onderdeel uitmaken van het samenwerkingsverband hebben elk een eigen cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit cliënten die meedenken over onze werkwijze. Wil je meedoen in de cliëntenraad of heb je een vraag? Mail dan naar info@optimatchtwente.nl. Je komt zo in contact met ons team en dan stemmen we af hoe je in contact komt met andere jeugdigen die met ons meedenken.