

# **Algemene Voorwaarden Onze Jongeren**

## Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Missie: .....	3
2	Privacy Policy website .....	4
3	Documenten, werkaantekeningen en verslagleggingen .....	5
3.1	Documenten/formulieren .....	5
3.2	Documenten/formulieren voor dossier: .....	5
3.2.1	Informatieblad zorginstelling .....	5
3.2.2	Contactformulier: .....	5
3.2.3	Toestemmingsformulieren .....	5
3.2.4	Plannen .....	6
3.2.5	Verslagleggingen:.....	7
3.2.6	Documenten ontvangen van derden .....	7
3.2.7	Werkaantekeningen .....	7
4	Document- en materiaalregistraties .....	8
4.1	Documenten voor dossier .....	8
4.2	Verslagleggingen en documenten ontvangen van derden: .....	8
4.3	Werkaantekeningen .....	8
5	Procedure primair proces .....	9
5.1	Aanmeldprocedure.....	9
5.2	Kennismaking/Intake .....	9
5.3	Plannen uitwerken en evalueren .....	9
5.4	Eindgesprek .....	9
5.5	Communicatie.....	9
5.6	Facturen .....	9
6	Veiligheid .....	10
7	Registraties .....	11
7.1	Bewaartermijn registraties .....	11
8	Marketing .....	12

## 1 Inleiding

Onze Jongeren, is een zorginstelling die ambulante begeleiding biedt aan mensen met psychiatrische problemen en forensische zorg in de regio Twente.

Onze Jongeren is HKZ gecertificeerd en draagt dit keurmerk.

De zorginstelling werkt volgens de kwaliteitsnormen van HKZ en volgt de richtlijnen van de overheid in de zorgsector.

### *1.1 Missie:*

Onze Jongeren biedt ambulante begeleiding aan jong volwassenen met (langdurige) psychiatrische en/of psychosociale problematiek. Het doel is het begeleiden van cliënten bij het vinden van een weg in de huidige maatschappij en in hun dagelijks leven. Het uitgangspunt is het vergroten van de zelfstandigheid. Onze Jongeren gaat uit van de mogelijkheden en kwaliteiten van de cliënt. Dit is de basis voor groei en maatschappelijke ontwikkeling.

## 2 Privacy Policy website

De Privacy Policy voor Bezoekers geldt voor iedereen die de website Onze Jongeren bezoekt.

De website [www.onzejongeren.nl](http://www.onzejongeren.nl) staat onder beheer van Fera Capar, directeur van Onze Jongeren; de contactgegevens zijn te vinden op voornoemde website.

## 3 Documenten, werkaantekeningen en verslagleggingen

### 3.1 Documenten/formulieren

In de zorginstelling Onze Jongeren is het volgende informatieformulier en zijn de volgende documenten samen ingevuld met cliënt aanwezig.

Per document wordt de inhoud en het doel daarvan omschreven.

### 3.2 Documenten/formulieren voor dossier:

#### 3.2.1 Informatieblad zorginstelling

In dit document kan cliënt en/of verwijzende instantie de algemene informatie over Onze Jongeren lezen.

Het betreft bereikbaarheid, de te maken afspraken, en de onderhevige wetten, plichten en rechten.

**Het doel** van dit document is informatie over de praktijk te geven aan Cliënt en/of verwijzers.

#### 3.2.2 Contactformulier:

In het contactformulier wordt gevraagd naar: naam, e-mailadres, adresgegevens, telefoonnummer en bericht/vraag. Voor het verwerken van deze gegevens wordt expliciet toestemming gevraagd.

**Het doel** is gerichte informatie te verkrijgen over welke vraag men benaderd wil worden. Genoemde gegevens worden gebruikt om contact te leggen.

#### 3.2.3 Toestemmingsformulieren

##### 3.2.3.1 Toestemmingsformulier voor opslaan en gebruik van (bijzondere) persoonsgegevens

In dit toestemmingsformulier wordt cliënt gevraagd expliciet toestemming te geven voor het mogen opslaan en gebruiken van:

Persoonsgegevens:

- naam, voorna(a)m(en), adres, woonplaats, geboortedatum, geboorteplaats, geslacht, burgerlijke staat, burgerservicenummer, bereikbaarheidsgegevens;
- wensen van de zorgvrager met betrekking tot de zorgvraag, ook zijnde voorzieningen die niet via een wettelijk kader geregeld kunnen worden;
- nummer bank- of girorekening(en) welke door opdrachtgever gebruikt worden voor in- en uitgaven van een PGB;

- contactgegevens van zorgverleners (huisarts, specialist, maatschappelijk werk e.d.) voor zover relevant voor het verrichten van de diensten van Onze Jongeren.

Bijzondere persoonsgegevens:

- Godsdienst of levensovertuiging, ras, politiek gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakvereniging of van strafrechtelijke persoonsgegevens, voor zover relevant voor het verrichten van diensten van Onze Jongeren.

Cliënt kan deze toestemming ter alle tijde schriftelijk intrekken. De gevolgen van intrekking van (bepaalde) toestemming zal gevolgen kunnen hebben op de begeleiding van Onze Jongeren.

### 3.2.3.2 Toestemmingsformulier informatie en dossier verstrekking, en uitwisseling aan derden

Dit toestemmingsformulier wordt cliënt gevraagd expliciet toestemming te geven om informatie en dossier te ontvangen, verstrekken (uitwisselen) aan de verwijzer, de behandelaar, onderwijs-, hulpverleningsinstanties, de gemeente en (niet-) verwante andere personen.

Cliënt wordt expliciet verzocht toestemming te geven voor gebruik van zijn persoonsgegevens, NAW, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummer gebruik in welke vorm dan ook. Cliënt kan deze toestemming ter alle tijde schriftelijk intrekken. De gevolgen van intrekking van (bepaalde) toestemming zal gevolgen kunnen hebben op de begeleiding van Onze Jongeren.

### 3.2.3.3 Begeleidingsovereenkomst

Deze begeleidingsovereenkomst betreft het verklaren van de gehoorde informatie over, en het geven van toestemming van het te volgen begeleidingstraject volgens de eisen van de algemene voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg GGZ 2012. In deze overeenkomst worden naam, adresgegevens, geboortedatum, geboorteplaats en BSN nummer genoteerd.

### 3.2.3.4 Doel toestemmingsformulieren en begeleidingsovereenkomst

## 3.2.4 Plannen

### 3.2.4.1 Begeleidingsplan:

In dit plan wordt gevraagd naar:

- (Bijzondere) persoons- en intakegegevens;
- Geplande overleggen;
- Dagbesteding;
- Doelen voor korte en lange termijn
- Acties die ondernomen gaan worden;

- Evaluaties.

De persoonlijke begeleider en cliënt vullen het formulier samen in en beiden onderteken het plan.

#### 3.2.4.2 Vroegsignaleringsplan

In dit plan worden terugvallen in doelen omschreven.

De naam van cliënt en zijn persoonlijke begeleider worden genoteerd.

Het doel is leren bewust worden van het behalen en terugvallen in doelen. Bij terugval is een stappenplan uitgewerkt.

Cliënt vult het formulier samen met zijn begeleider in.

#### 3.2.4.3 Doel plannen

Het doel van de plannen is een algeheel beeld van cliënt en zijn omgeving te krijgen, waardoor doelen en wensen kunnen worden geformuleerd voor aansluitende begeleiding. Door samen met cliënt deze plannen op te stellen wordt hij betrokken en bewust van zijn in te zetten begeleiding. Client krijgt handvatten om terugval te voorkomen.

#### 3.2.5 Verslagleggingen:

Bij Onze Jongeren kunnen meerdere verslagleggingen gemaakt worden, zoals van gesprekken met Cliënt en/of ouders en met (eventueel) hulpverlenende instanties en/of scholen. Cliënt heeft voor deze besprekingen en informatie uitwisseling toestemming gegeven in het WGBO-behandelovereenkomst.

Het doel van deze verslagleggingen is het volgen van het begeleidingstraject, ten gunste van het traject met cliënt.

#### 3.2.6 Documenten ontvangen van derden

Documenten gedeeld door Cliënt en/of gezaghebbenden en ander betrokken (hulpverlenende) instanties, komen in het bezit van Onze Jongeren met toestemming van alle betrokkenen.

Het doel is deze in te zetten ten gunste van de begeleiding van cliënt.

#### 3.2.7 Werkaantekeningen

In de werkaantekeningen worden waarnemingen van observaties, aandachtspunten en contactmomenten van en met cliënt genoteerd.

## 4 Document- en materiaalregistraties

De pc's en laptops van Onze Jongeren worden uitsluitend door de medewerkers van Onze Jongeren gebruikt. Allen hebben een gebruikersnaam met wachtwoord. Met deze instrumenten wordt digitaal gecommuniceerd en mappen voor cliënten beheerd. De directeur kan met haar instrumenten de website beheren. **Het doel** is de bescherming van cliënt en zijn (bijzondere) persoonsgegevens te borgen, volgens de richtlijnen van de wet persoonsgegevens AVG.

### 4.1 Documenten voor dossier

Op de website van de verwijzers is een portaal ingericht, waar Onze Jongeren privacy gevoelige informatie mee uitwisselt. Onze Jongeren heeft een beveiligd cliëntvolgsysteem, waar het dossier en werkaantekeningen in bewaard en gedocumenteerd worden.

### 4.2 Verslagleggingen en documenten ontvangen van derden:

Deze worden bewaard in het cliëntvolgsysteem. Cliënt kan zijn dossier op verzoek inzien.

### 4.3 *Werkaantekeningen*

Werkaantekeningen worden opgeslagen in het cliëntvolgsysteem, in de map van cliënt. Deze is voor eigen inzage/gebruik en niet voor cliënt.



## 5 Procedure primair proces

### 5.1 Aanmeldprocedure

Aanmelding voor kennismaking/intake kan via:

1. Telefoon
2. Contactformulier op beveiligde website

### 5.2 Kennismaking/Intake

Het kennismakingsgesprek zal gehouden worden met cliënt en zijn verwijzer. In dit gesprek worden geen persoonsgegevens genoteerd.

#### **Het intakegesprek:**

Tijdens het intakegesprek zal de zorgvraag, wensen van cliënt en zijn doelen besproken worden. De huidige en gewenste omstandigheden worden in kaart gebracht. Onze Jongeren zal cliënt op de plichten en rechten van de zorginstelling en van cliënt wijzen.

Tijdens dit gesprek worden de bovengenoemde toestemmingsformulieren en begeleidingsovereenkomst ingevuld en ondertekend.

De afspraken over de start en begeleiding worden vastgelegd.

### 5.3 Plannen uitwerken en evalueren

Binnen zes weken na het intakegesprek wordt samen met de persoonlijk begeleider en cliënt het begeleidingsplan en vroegsignaleringsplan ingevuld.

Minimaal halfjaarlijks zullen de plannen samen met de persoonlijk begeleider en cliënt worden geëvalueerd en zonodig bijgesteld.

### 5.4 Eindgesprek

Tijdens het eindgesprek zal geëvalueerd worden en zal het traject worden afgesloten.

### 5.5 Communicatie

Per e-mail zal privacy gevoelige informatie, die niet met een cliëntportaal aan een verwijzende instantie verzonden kan worden, met een persoonsgerichte uitnodiging verzonden worden.

Andere vormen van communicatie zijn e-mail, telefoon, WhatsApp en SMS; hiervoor wordt toestemming gevraagd.

### 5.6 Facturen

De facturen worden bij de verwijzende instantie ingediend via het cliëntportaal.

## 6 Veiligheid

### **In het kantoor is aanwezig:**

- Brandmelders
- Brandblusser/ branddeken
- Afgesloten kantoorruimte
- Duidelijke vluchtmogelijkheden bij calamiteiten
- Beneden- en bovenruimte (geschikt voor personen met beperking)
- Wachtwoorden op digitale communicatie/registratie
- Opslag in beveiligde cloud-omgeving
- Dagelijkse back-up met zeer sterk wachtwoord beveiliging.
- Voorschriften van de HKZ en de overheid, van toepassing zijnde op Onze Jongeren.

## 7 Registraties

Verplichte registraties, zijn opgenomen in het kwaliteitsregister van het bedrijfsbeheerssysteem, getoetst door HKZ.

### 7.1 Bewaartermijn registraties

Bewaartijd gegevens volgens voorwaarden in de gezondheidszorg:

Financiële administratie	minimaal 07 jaar
Kwaliteitsregistraties	minimaal 03 jaar
Registraties uit overlegvormen	minimaal 03 jaar
Dossier cliënt	maximaal 15 jaar
Incidentmeldingen	05 jaar

## 8 Marketing

Marktwerving van Onze Jongeren gebeurt door website, mond op mond reclame en contacten met (hulpverlenende) instanties.