



Informatiebrief Voorzet

Van harte welkom!

U heeft een intakegesprek gehad met één van onze medewerkers en uw traject is gestart of gaat binnenkort starten. Deze brief informeert u over een aantal belangrijke onderwerpen die voor u van belang kunnen zijn.

- Bereikbaarheid Voorzet (kantoor en medewerkers)
- Financiering
- Verwachtingspatroon
- Online begeleiding
- Klachtenreglement
- Privacyverklaring
- Noodzaak tot gegevensverwerking
- Cliëntenraad Voorzet
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- WMO-toezicht
- No show
- Meldcode

Bereikbaarheid Voorzet

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



Verwachtingspatroon

Het is belangrijk om bij aanvang van uw traject goede afspraken te maken met uw begeleider wat u van hem/haar mag verwachten. Dit voorkomt dat u een ander verwachtingspatroon heeft dan de medewerker van Voorzet. Ook is het belangrijk dat uw begeleider met u afsprekt, wat de begeleider van u mag verwachten in het traject. Daarnaast mag u van de begeleider verwachten dat geplande vakanties vooraf worden gecommuniceerd en dat wordt besproken of en zo ja, wat de wensen en mogelijkheden zijn om vervanging in te zetten. Vooraf gemaakte afspraken voorkomen irritatie en miscommunicatie waardoor de kans groter wordt dat u samen met vertrouwen aan de slag gaat.

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

Klachtenreglement

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

Privacyverklaring

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

Noodzaak tot gegevensverwerking

Vanuit de AVG zijn wij verplicht uw toestemming te vragen om bepaalde gegevens te kunnen vastleggen in ons administratieve systeem. Wij hebben deze gegevens nodig om u op een adequate wijze te kunnen begeleiden. Zonder deze gegevens is ondersteuning niet mogelijk. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, loopt u het risico dat Voorzet de ondersteuning niet opstart. Indien dit zich voor doet, zal dit met u besproken worden.



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 input krijgt vanuit stakeholders, ketenpartners, medewerkers en vooral ook vanuit cliënten. De cliëntenraad van Voorzet brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie van Voorzet en voert minimaal viermaal 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 u vragen heeft of meer informatie wilt, kunt u een e-mail sturen naar cliëntenraad@voorzet.nl.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Voorzet is in het bezit van het ISO 9001:2015 certificaat wat inhoudt dat de organisatie een goed functionerend kwaliteitssysteem heeft. Eén van de verplichte onderdelen van het kwaliteitssysteem is het jaarlijks afnemen van een cliënttevredenheidsonderzoek. U bent zelf niet verplicht mee te doen met het onderzoek maar het zou Voorzet wel helpen. Voor dit onderzoek wordt u door het kwaliteitsteam per mail uitgenodigd. Daarnaast kunt u ook rechtstreeks worden benaderd waarbij u wordt gevraagd naar de tevredenheid over uw begeleider.

Mocht u bezwaren hebben tegen het deelnemen aan deze onderzoeken, kunt u dat bij Voorzet aangeven door het sturen van een mail naar kwakeitsverbetering@voorzet.nl. De resultaten van het onderzoek worden anoniem gedeeld met de cliëntenraad van Voorzet.

WMO-toezicht vanuit gemeenten (indien de gemeente uw opdrachtgever is)

Indien de gemeente opdrachtgever is, wil de gemeente graag weten of de ingezette gelden goed worden besteed. Dit heet WMO-toezicht. Dit toezicht wordt uitgevoerd door een GGD-instelling die dat namens de gemeente uitvoert. Voor Voorzet betekent dit dat we jaarlijks een onderzoek krijgen of we voldoen aan alle kwaliteitseisen die door gemeenten worden gesteld. Een rapport van dit onderzoek gaat naar de gemeente die hiervoor opdracht heeft gegeven.

Bij dit onderzoek wordt vanuit de GGD in veel gevallen om een gesprek gevraagd met één of meerdere cliënten om te toetsen of Voorzet het werk goed doet. Het kan zijn dat u hiervoor gevraagd wordt.

No Show

Soms maken medewerkers van Voorzet mee dat een cliënt niet verschijnt bij een gemaakte afspraak of dat de deur niet open wordt gedaan indien de afspraak bij de cliënt thuis is gemaakt. In het kader van de veiligheid van onze cliënten willen we zeker weten dat er zich geen calamiteit heeft voorgedaan. Uw intaker zal daarom in het intakegesprek met u hierover van gedachten wisselen en afspraken maken wat Voorzet zal doen indien een medewerker voor een gesloten deur staat of u niet verschijnt op de afgesproken tijd en plaats. 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 te hanteren binnen de organisatie. Dit houdt in dat medewerkers van Voorzet bij vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling verplicht zijn dit met u 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. Binnen Voorzet is een protocol ontwikkeld dat specifiek de stappen



beschrijft die gezet worden indien een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling bestaat.

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

Wij wensen u succes toe met uw begeleidingstraject en hopen dat het naar tevredenheid zal verlopen.

Met vriendelijke groet,

Directie Voorzet



Voorzet cliëntenraad

Haarlem, december 2023

Beste medecliënt, toekomstige collega,

Wij komen graag met jou in contact, omdat wij benieuwd zijn naar jouw ervaringen met Voorzet.

Wie zijn wij?

De cliëntenraad is er voor alle cliënten van alle afdelingen van Voorzet. De cliëntenraad komt op voor de belangen van de mensen die ondersteund worden door Voorzet. De volgende raadsleden zijn benoemd door de vorige cliëntenraad en vertegenwoordigen jou:



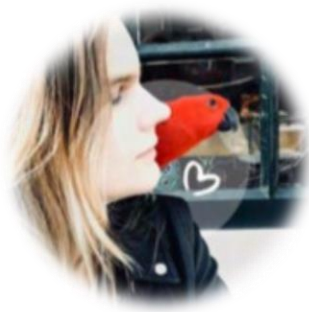
Jeroen Bakker – Wie is Jeroen Bakker (1981*)? Dat is een vraag waar hijzelf ook bij tijd en wijle mee worstelt. Hij is hoofdzakelijk uitgever, daarnaast ook schrijver, vertaler, dichter, componist (niet persé in die volgorde), ook nog autistisch met add en dyslexie. Jeroen is voorzitter van Stichting Auticafé Kennemerland, en voorheen ook bestuurslid geweest van Tolkien Genootschap Unquendor. In het verleden heeft hij gewerkt als schoonmaker, industrieelreiniger, ongediertebestrijder, was werkzaam bij een lokale omroep als redacteur en presentator en zoals velen die ooit jong zijn geweest heeft hij vroeger ook een krantenwijk gelopen. Al heel vroeg was duidelijk dat er iets met Jeroen niet helemaal “in orde” (lees: neurotypisch) was, al in 1985 zei de ‘inval juf’ van de toen pas basisschool geworden kleuterschool (nota bene waar andere ouders bijstonden) dat Jeroen “labiel” zou zijn. Na gans vieren en vijven kreeg Jeroen eind jaren 80 de diagnose add, rond het millennium de diagnose dyslexie en uiteindelijk, op 27-jarige leeftijd, de diagnose autisme (Asperger). In 2013 publiceerde hij een boek over autisme (De wereld om met autisme), samen met 27 andere zgn. Autiteurs, dat sinds 2018 wordt uitgegeven onder de vleugels van zijn eigen uitgeverij.



Anne - Nou als jij autisme hebt, dan heeft de hele wereld het. Dat was wat mensen tegen mij zeiden als ik ze vertelde dat ik autisme heb. Na al die jaren weet ik me aardig te sturen of masken (lees: ongediagnosticeerd). Nu vertel ik eigenlijk nooit meer dat ik auti ben, maar geef mensen die geïnteresseerd zijn in mij, een deel van mijn handleiding mee. Ik werk als juridisch adviseur en mag zelfs de titel mr. voeren sinds het behalen van mijn master een tijd geleden. En ook daar merk ik dat genoeg ongediagnosticeerde neuro's rondlopen. Mijn vrije tijd ben ik graag met dieren, breng ik buiten door, sport of speel spelletjes. Daarnaast kijk ik series met mijn man zoals bijvoorbeeld Atypical en Extraordinary dr. Woo. (Iemand aanraders in die categorie?) Oja en ik hou van bitterballen.



Ik merk dat ik vaak problemen vanuit de bron aanpak, juist probeer naar het gevoel bij de ander te kijken en de behoeftes van beide personen in beeld te brengen. Zo komen we verder.



Manouk Hanning - Hey, hoi. Ik ben Manouk (Iris Hanning) en vind het moeilijk iets over mijzelf te vertellen, tot de juiste woorden te komen. Ik werk anders werd mijn uitleg en hier werk ik nu vanuit en omheen. Op mijn website staat mijn 'taal', waarmee ik mijn emoties beter begrijp en ik ben een verbeterde website aan het bouwen om dit voor iedereen makkelijker te maken.

Zelf, persoonlijk houd ik van de kleine dingetjes. Mogen 'zijn', ervaren, leven, leren, groeien. Ik doe graag nieuwe inzichten op en ontwikkel mij graag op communicatief vlak en mede daardoor sta ik werkelijk voor alle (respectvolle) vragen open. Hier leer ik weer van en zo kan ik mijn kleurentaal weer verder uitbreiden :).

Groetjes,
Manouk
(Ikwerkanders.nl)



Lijkt het jou ook interessant om deel te nemen aan de cliëntenraad? Op dit moment zijn er twee plekken vacant. **Je bent van harte welkom!**

Wat doen wij en wat kun jij doen?

Wij komen op voor de belangen van de cliënten van Voorzet. Om dat goed te kunnen doen, is het nodig om ervaringen van onze mede- cliënten te horen of te lezen. Voorzet houdt hiertoe een jaarlijkse enquête, maar graag zouden we horen wat jullie te vertellen hebben in jullie eigen woorden. Positieve ervaringen zijn welkom, want dat geeft aan wat er vooral zo moet blijven bij Voorzet. Negatieve ervaringen zijn ook welkom, want dan weten wij, wat er verbeterd moet worden. Uiteraard gaan we discreet om met jouw verhaal en blijf je anoniem als jij dat wenst.

Voorbeeld; *Stel... je hebt goed contact hebt met je begeleider en je voelt je op weg geholpen..., maar dat ene kleine dingetje..., dat je niet wilt zeggen, want het is te klein voor een klacht. En je vertelt het liever niet aan je begeleider, ook al heb je hier alle ruimte toe. Maar wij zouden het wel graag willen weten, omdat je vast niet de enige bent die ermee zit. Het gaat ons om jouw ervaring. En daar kunnen wij de ervaringen van nieuwe en/of andere cliënten mee verbeteren.*



Hoe kom je met ons in contact?

Deel je verhaal met ons via e-mail: clienraad@voorzet.nl of stuur een mailtje en geef aan dat je liever telefonisch contact hebt, dan word je teruggebeld.

Dank voor je aandacht en we kijken uit naar een prettige samenwerking!



Van: Voorzet Begeleiding

Doel: Deze informatie wordt verstrekt aan iedere cliënt.

Basis: Algemene Verordening Gegevensbescherming EU 2016/679. EU Privacywetgeving.

Informatiebrief omtrent privacy van uw persoonsgegevens.

Aansluitend op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) EU 2016/679 informeren wij u over de verwerking van uw persoonsgegevens.

Wij slaan uw persoonsgegevens en indien van belang medische gegevens digitaal op, met als doel u ambulante begeleiding te kunnen bieden. Wij doen dit onder de voorwaarden die wij in deze verklaring hebben opgenomen en volgens ons privacy- en dataveiligheidsbeleid.

U verklaart dat u het hiermee eens bent door uw ondersteuning bij onze organisatie te laten uitvoeren. Onderstaande geldt ook voor persoonsgegevens die wij via derden ontvangen.

- Doel van het verwerken van uw persoonsgegevens is dat wij een goede ondersteuning kunnen bieden.
- Wij verstrekken uw gegevens alleen aan derden wanneer dat nodig is voor de goede ondersteuning.
- Wij verwerken uw gegevens niet langer dan nodig is voor uw begeleidingstraject. Wij passen ook de bewaartermijnen toe van de 'WGBO' (Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst), en 'WCEVG' (Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens in de zorg) en overige toepasselijke wetten.
- U kunt ons schriftelijk om correctie verzoeken als onze gegevens naar uw mening niet correct zijn.
- U kunt ons vragen om het wissen van uw persoonsgegevens. Als wij uw verzoek inwilligen zijn wij (mogelijk) niet langer in staat u verantwoorde ondersteuning te bieden. De WGBO eist een bewaartermijn van 15 jaar (wordt 20 jaar). In dat geval labelen wij uw gegevens als 'niet actief'.
- U kunt uw toestemming tot onze verwerking van uw persoonsgegevens intrekken. Wij kunnen dan (mogelijk) geen verantwoorde ondersteuning garanderen (zie WGBO-opmerking hierboven).
- U kunt bij ons bezwaar maken wanneer u het niet eens bent met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.
- Wij verwerken uw gegevens op basis van uw ondersteuningsplan waarbij wordt uitgegaan van wat is omschreven in de WGBO.
- Wij informeren u als er iets mis gaat met uw persoonsgegevens.
- U kunt inzage verkrijgen in uw persoonsgegevens die bij ons staan. Stuur u ons dan een schriftelijk verzoek.