



## Informatiebrief Voorzet

Beste cliënt, beste ouders/verzorgers, welkom bij Voorzet.

Je hebt een intakegesprek gehad met één van onze medewerkers en je traject is gestart of gaat binnenkort starten. Deze brief informeert je over een aantal onderwerpen die voor jou belangrijk kunnen zijn.

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

### Bereikbaarheid Voorzet

Het kan zijn dat je contact wilt hebben met iemand van Voorzet. Dit kan administratief zijn maar het kan ook zijn dat je iets inhoudelijks wilt bespreken. Voor administratieve zaken kun je contact opnemen met het hoofdkantoor in Haarlem (023-7510520). Je kunt Voorzet op maandag tot en met vrijdag bereiken tussen 08.30 uur en 17.00 uur. De medewerkers zullen in contact brengen met de juiste collega. Je kunt ook een mail sturen naar [info@voorzet.nl](mailto: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 je telefoontje ongelegen komt, kun je een voicemail bericht inspreken. Voor contact buiten kantooruren adviseren wij je om individuele afspraken te maken met je begeleider. Je kan 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 de jeugdwet, dit kan via **Zorg In Natura (ZIN)** of een **Persoons Gebonden Budget (PGB)**. Een jeugd-indicatie kan worden aangevraagd bij uw gemeente. Wij hebben met veel gemeente 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 start van de begeleiding met de begeleider te bespreken wat je van hem/haar kan verwachten. Dit voorkomt dat je een ander verwachtingspatroon hebt dan de begeleider. Ook is het belangrijk dat jullie afspreken wat de begeleider van jou kan verwachten. Daarnaast mag je verwachten dat van te voren wordt besproken of – en zo ja – hoe de begeleiding wordt voortgezet tijdens de vakanties. Vooraf gemaakte afspraken voorkomen irritatie en miscommunicatie waardoor de kans groter wordt dat je met vertrouwen samen 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 je begeleider af te spreken. Dit gaat uiteraard altijd in overleg tussen jou en je begeleider. Wij werken voornamelijk met ZOOM. Mocht jij een andere vorm, waarmee je ook kan videobellen, prettiger vinden dan kunnen we altijd mee kijken wat er haalbaar is.

### **Verantwoorde zorg**

Er wordt altijd gekeken naar een goede klik tussen de begeleider en de cliënt. Het kan zijn dat de begeleider samenwerkt met een buddy. Dit is een ervaren ambulante begeleider van Voorzet, die geregistreerd is bij de Stichting Kwaliteitskader Jeugd. De buddy kan jouw ambulante begeleider helpen door samen te overleggen en aan de begeleidingsplannen te werken. De buddy leest dus ook mee in jouw dossier. Alle begeleiders bij Voorzet krijgen trainingen en coaching zodat zij goede begeleiding kunnen bieden.

### **Klachtenreglement**

Ondanks vooraf gemaakte afspraken en een duidelijk verwachtingspatroon kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over het verloop van jouw traject. Je kan dit altijd aangeven bij je begeleider. Hij/zij zal met je in gesprek gaan om te kijken hoe we dit gevoel van ontevredenheid kunnen wegnemen. Kom je er samen niet uit, dan kun je de ontevredenheid altijd met de direct leidinggevende van je begeleider te bespreken. Als ook dat niet tot tevredenheid leidt, kan de klachtenbemiddelaar van Voorzet hier een rol in spelen. In het uiterste geval kun je 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](http://www.voorzet.nl)).

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen naast de eerdergenoemde klachtenbemiddelaar ook terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon zijn opgenomen in het klachtenreglement, dit reglement is terug te vinden op de website van Voorzet.



### **Privacyverklaring**

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

### **Noodzaak tot gegevensverwerking**

Vanuit de AVG zijn wij verplicht je toestemming te vragen om bepaalde gegevens te kunnen vastleggen in ons administratieve systeem. Wij hebben deze gegevens nodig om je op een goede manier te kunnen begeleiden. Zonder deze gegevens is ondersteuning niet mogelijk. Mocht je hier bezwaar tegen hebben, is er een kans dat Voorzet de ondersteuning niet opstart. Wanneer dit gebeurt, zal dit met je worden besproken.

### **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 informatie krijgt. Dit kan zijn van partners, medewerkers en vooral ook vanuit cliënten. De cliëntenraad van Voorzet brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie van Voorzet en heeft minimaal vier keer 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 je vragen hebt of meer informatie wilt dan kun je een e-mail sturen naar [cliëntenraad@voorzet.nl](mailto:cliëntenraad@voorzet.nl).

### **Clienttevredenheidsonderzoek**

Voorzet is in het bezit van het ISO 9001:2015 certificaat. Dit houdt in dat de organisatie een goed kwaliteitssysteem heeft. Eén van de onderdelen van het kwaliteitssysteem is het jaarlijks afnemen van een cliënttevredenheidsonderzoek. Je bent zelf niet verplicht mee te doen met het onderzoek maar het zou Voorzet wel helpen wanneer het een hoge respons oplevert.

Mocht je niet willen meedoen aan deze onderzoeken, kun je dat bij Voorzet aangeven door een mail te sturen naar [kwaliiteitsverbetering@voorzet.nl](mailto:kwaliiteitsverbetering@voorzet.nl). De resultaten van het onderzoek worden anoniem gedeeld met de cliëntenraad van Voorzet.

### **No Show**

Soms gebeurt het dat een cliënt niet naar een gemaakte afspraak komt of dat de deur niet open wordt gedaan als de afspraak bij de cliënt thuis is gemaakt. In het kader van de veiligheid van onze cliënten willen we zeker weten dat er zich niets ernstigs heeft voorgedaan. Je intaker zal daarom in het intakegesprek hierover met je van gedachten wisselen en afspraken maken wat Voorzet zal doen wanneer een medewerker voor een gesloten deur staat of je niet naar een gemaakte afspraak komt. 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 toe te passen binnen de organisatie. Dit houdt in dat medewerkers van Voorzet bij vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling verplicht zijn dit met jou 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. Voorzet heeft een handleiding die de stappen beschrijft die gezet worden als er een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling bestaat.

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

Wij wensen je succes toe met jouw begeleidingstraject en hopen dat het naar tevredenheid zal verlopen.

Met vriendelijke groet,

Directie Voorzet



## Voorzet cliëntenraad

Haarlem, september 2022

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:



**Chantal Rijsbergen** – Mijn passie zit in het helpen van mensen die sneller overprikkeld raken om meer rust te ervaren in hun leven. Dat doe ik als ZZP'er in de Leidse regio, o.a. door coaching, ontspanningscursussen, yoga, workshops en massage voor individuen en bedrijven/instellingen in het onderwijs en de zorgsector. Jarenlange ervaring met autisme in het onderwijs en op privégebied brachten me uiteindelijk richting Voorzet. Ik hoop dat ik een constructieve bijdrage kan leveren aan de Cliëntenraad.



**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.



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-clieñten 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](mailto: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.