

FamilySupporters heeft te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Het door de Nederlandse Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van onze wettelijk toegelaten en erkende zorginstelling kun je vinden op de website. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. In deze Algemene Voorwaarden vind je hiervan een samenvatting.<sup>1</sup>

### 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 huisarts en betrokken instanties en afspraken over de financiering van je zorg. We leggen deze afspraken vast in de 'Overeenkomst Zorg'. Tijdens de eerste afspraak vragen we je deze overeenkomst te tekenen.

### 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 cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij huiselijk geweld, mishandeling, verwaarlozing of crimineel gedrag grijpen wij in. De veiligheid van cliënten en collega's staat voorop. 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 & plan

Bij FamilySupporters gebruiken wij het digitaal cliëntportaal Jouw Omgeving voor het elektronisch patiëntendossier (EPD). Hier heb je toegang tot je eigen dossier. Je ontvangt hier bij de start uitleg over en per mail ontvang je een uitnodiging om Jouw Omgeving te activeren.

Met je hulpverlener maak je afspraken over de samenwerking. Samen met jou en andere betrokkenen maken wij een plan. Als we het eens zijn, stellen we dit plan samen vast. 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 nemen bij de start, tijdens en/of aan het einde van de zorg één of meerdere vragenlijsten af. Dat doen we om een volledig beeld te krijgen van jouw mogelijkheden en problemen. Daarnaast stellen financiers (bijvoorbeeld verzekeraars, gemeenten) soms bepaalde gestandaardiseerde vragenlijsten verplicht. De uitkomsten worden, geanonimiseerd, gebruikt voor effectonderzoek en de onderlinge vergelijking van zorgaanbieders.

Voor hulp voor cliënten tot 23 jaar melden we onze betrokkenheid in de 'Verwijsindex risicojongeren' (VIR) zoals wettelijk is vastgesteld. De index bevat alleen informatie over contactpersonen en geen inhoudelijke informatie. Het is bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af te stemmen.

### Privacy & informatie-uitwisseling

Wij leggen gegevens vast van cliënten 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. Onze organisatie 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 overeenkomst zorg. Hoofdregeel 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 een declaratie bij een gemeente of een zorgverzekeraar is vereist dat we algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, geslacht, BSN) moeten aanleveren. In sommige gevallen kan het voorkomen dat we gegevens over je gezondheid moeten aanleveren zoals je polis of declaratiegegevens. Voor declaraties bij je zorgverzekeraar zijn we verplicht een diagnose gebonden declaratiecode mee te sturen. Wanneer je niet wilt dat deze gegevens op de declaratie worden vermeld, dien je een extra privacyverklaring te ondertekenen. Deze privacyverklaring betekent overigens niet dat de zorgverzekeraar de gedeclareerde prestatie niet kan herleiden naar een diagnose omdat een declaratie altijd gekoppeld is aan een uniek tarief. Wil je helemaal geen persoonsgegevens of andere voor een declaratie noodzakelijk gegevens delen met financiers? Kies er dan voor om zelf te betalen voor je zorg.

<sup>1</sup> Deze algemene Voorwaarden en alle andere formele documenten kun je ook vinden op de website, het cliëntportaal en/of op papier opvragen bij je vestiging.



## 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 cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten 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 leidinggevende 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 leidinggevende of de vertrouwenspersoon (zie onder). Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen kan je je direct schriftelijk wenden tot de externe klachtfunctionaris via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl). Heb je behandeling (gehad) in de vorm van jeugdhulp dan kan dit ook bij Jeugdstem, door te bellen (088-5551000) of te chatten via [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl).

Heeft de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing geleid? Dan kan je je wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie via [klachtencommissie@familysupporters.nl](mailto:klachtencommissie@familysupporters.nl). Zij onderzoeken de klacht en doen een uitspraak. De werkwijze bij klachten is verder beschreven in de Klachtenregeling voor cliënten (zie website FamilySupporters).

Wanneer jouw traject valt onder de volwassenzorg, en we er ondanks bovenstaande procedure naar jouw mening toch niet uitkomen en er dus sprake is van een geschil, kan je het geschil aanhangig maken bij de externe, landelijke Geschillencommissie (Bordwijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Je kunt er ook voor kiezen direct naar de Geschillencommissie te stappen. In het geval dat de zorg enkel wordt verleend in het kader van de Jeugdwet en/of WMO staat de weg naar de Geschillencommissie niet open.

## Vertrouwenspersoon

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kan of wil bij jouw contactpersoon of diens leidinggevende, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming geeft. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met jou het probleem en geeft advies over mogelijke acties. De vertrouwenspersoon kan je ook bijstaan in conflictsituaties. Je kan direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via: [ingridmiddelkoop@cbkz.nl](mailto:ingridmiddelkoop@cbkz.nl).

Heb je behandeling (gehad) in de vorm van jeugdhulp, kun je ook rechtstreeks met Jeugdstem contact opnemen door te bellen (088-5551000) of te chatten via [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl).

## Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan een veilige leefsituatie voor onze cliënten 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. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen. 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. FamilySupporters 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.

## Financiële verplichtingen

Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie over hoe jouw behandeling wordt gefinancierd en of je eventueel een eigen bijdrage moet betalen. Als je niet kunt komen op een afspraak dien je dit ten minste 24 uur voor de afspraak te melden. De afspraak kan per telefoon, voicemail en e-mail via de vestiging of eigen hulpverlener worden geannuleerd. Wanneer je een afspraak niet nakomt (en je zegt deze niet op tijd af) dan zijn we genoodzaakt een tarief van 75 euro per uur in rekening te brengen.

## 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 en spreek je af wanneer jouw hulpverlener bereikbaar voor je is. Bij acuut gevaar bel je altijd 112.



Zorg voor je leven.

## 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 cliënten en hun naasten met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wij hebben een cliëntenraad die bestaat uit cliënten die meedenken over onze werkwijze. Wil je meedoen in de cliëntenraad of heb je een vraag? Mail dan naar [cliëntenraad@familysupporters.nl](mailto:cliëntenraad@familysupporters.nl), je komt zo direct in contact met andere (ex)cliënten of naasten die met ons meedenken!