



Als ambulante begeleider ga ik een professionele relatie met ouder(s)<sup>1</sup> en/of hun kind/jongere aan. Het is belangrijk om met elkaar af te spreken aan welke regels we elkaar zullen houden.

De werkwijze van De Duizendpoot is te typeren als open, cliëntgericht, bewogen, deskundig, respectvol, zorgvuldig, creatief en divers. Deze typering wordt uitgewerkt in de BPSW beroepscode<sup>2</sup> van professionals in het sociaal werk waar de Duizendpoot als SKJ-geregistreerd jeugd- en gezinsprofessional zich aan dient te houden. De beroepscode omschrijft de gedragsregels voor en geeft grenzen aan de handelingsruimte van De Duizendpoot.

De rechten van kinderen, jongeren en hun ouders zijn vastgelegd in de Jeugdwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op deze informatiesheet staan de belangrijkste rechten genoemd, zoals het recht op informatie, het geven van toestemming voor begeleiding en ondersteuning, het recht op inzage, het recht op privacy en het klachtrecht.

### **Informatie en toestemming**

Om goede beslissingen te kunnen nemen over de begeleiding en ondersteuning van De Duizendpoot is het belangrijk het kind/de jongere en diens ouder(s) goede informatie krijgen. Afhankelijk van de leeftijd van het kind/de jongere bepaalt De Duizendpoot wie (volgens de wet) recht heeft op informatie en wie toestemming moet geven voor de begeleiding, door het ondertekenen van een begeleidingsovereenkomst.

### **Verwijsindex Fryslân**

Als De Duizendpoot met u besluit om na een kennismakingsgesprek begeleiding te geven aan een jeugdige (0-23 jaar) dan zal zij dat aangeven door middel van een signaal in de verwijsindex Fryslân, Zicht op Zorg en Onderwijs (ViF ZiZeO)<sup>3</sup>. De verwijsindex is een digitaal contactstelsel waarin professionals (leerkrachten, thuishulpen, begeleiders en hulpverleners) hun betrokkenheid bij een jeugdige (0-23 jaar) kunnen aangeven door middel van een signaal. Alleen professionele ondersteuners hebben toegang tot de verwijsindex. Als twee of meer van die professionals zo'n signaal afgeven is er sprake van een match. Zo'n match houdt in: bij dit kind zijn verschillende ondersteuners betrokken. Die ondersteuners krijgen elkaars contactgegevens en nemen contact met elkaar op. Wanneer er sprake is van een match bepaalt De Duizendpoot afhankelijk van de leeftijd van het kind/de jongere wie (volgens de wet) toestemming dient te geven voor het mogen uitwisselen van relevante informatie met de andere matchpartij(en). De bedoeling van het uitwisselen van informatie is om de ondersteuning, samen met het gezin/jeugdige, op elkaar af te stemmen waarbij een van de matchpartijen het voortouw neemt. Het doel is om samen 'één kind, één gezin, één plan' te realiseren.

### **Inzage**

Van de begeleiding worden aantekeningen gemaakt, die in een elektronisch cliëntdossier worden bewaard. Het cliëntdossier is eigendom van De Duizendpoot. Alleen De Duizendpoot heeft toegang tot het cliëntdossier. Het kind/de jongere en diens ouder(s) hebben recht op inzage in het dossier. Ook is het mogelijk om kopieën te krijgen van (onderdelen van) het dossier. Afhankelijk van de leeftijd van het kind/de jongere bepaalt De Duizendpoot wie (volgens de wet) recht heeft op inzage. Het kan voorkomen dat de ouder(s) niet willen dat één van hen of hun kind/jongere inzage heeft in dossierinformatie van de (andere) ouder(s). Ook kan het voorkomen dat een kind/ een jongere niet wil dat diens ouder(s) bepaalde delen van het dossier inziet.



### Privacy

De Duizendpoot geeft zonder toestemming geen informatie over cliënten aan derden. Als de huisarts het kind of de jongere heeft doorverwezen wordt deze geïnformeerd over de begeleiding. Soms is De Duizendpoot wettelijk verplicht om informatie te verstrekken over de voortgang van de begeleiding. Als hiervan sprake is wordt dit gemeld aan het kind/de jongere of diens ouder(s). Afhankelijk van de leeftijd van het kind/de jongere bepaalt De Duizendpoot wie (volgens de wet) toestemming dient te geven voor het geven van informatie aan derden, dan wel bij wie gemeld wordt dat De Duizendpoot wettelijk verplicht was om informatie te verstrekken.

In uitzonderlijke gevallen zal De Duizendpoot zonder toestemming informatie verstrekken aan Veilig Thuis. Dit gebeurt alleen in situaties waarin een kind/jongere gevaar loopt en met betrokkenen alles geprobeerd is om de situatie op een andere manier op te lossen (de stappen van de meldcode zijn doorlopen)<sup>4</sup>

### Klachten

Ondanks dat De Duizendpoot streeft naar 100% tevredenheid bij cliënten kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de manier waarop De Duizendpoot hen begeleidt/ondersteunt. In dat geval wil De Duizendpoot graag van haar cliënten leren en hun klacht bespreken in een persoonlijk gesprek. Tijdens dit gesprek zal cliënt het klachtenreglement<sup>5</sup> ontvangen.

---

<sup>1</sup> In deze sheet wordt voor het gemak gesproken over ouder(s). Een ouder is degene die het gezag over het kind heeft. Dit kunnen de biologische ouders zijn of een door de rechter benoemde voogd.

<sup>2</sup> Voor de kernwaarden van de beroepscode zie <http://de-duizendpoot.jouwweb.nl/werkwijze/evaluatie/bpsw-beroepscode>

<sup>3</sup> Meer uitleg over de Verwijsindex kunt u vinden op [www.verwijsindexfryslan.nl](http://www.verwijsindexfryslan.nl) en in een informatiebrochure "Verwijsindex Fryslân" op <http://de-duizendpoot.jouwweb.nl/downloads>

<sup>4</sup> Voor de meldcode zie <http://de-duizendpoot.jouwweb.nl/downloads>

<sup>5</sup> Voor de klachtenregeling zie <http://de-duizendpoot.jouwweb.nl/downloads>



## Kinderen tot 12 jaar

- **Ouder(s)** krijgen volledige informatie. Op basis waarvan zij toestemming kunnen geven voor de begeleiding. \*Ouder(s) hebben recht op inzage in het dossier van het kind. De Duizendpoot mag inzage weigeren, als dit niet in het belang van het kind is. \*Ouder(s) moeten toestemming geven om informatie over het kind te verstrekken aan anderen. \*Ouder(s) kunnen een klacht indienen over de begeleiding zonder toestemming van hun kind.
- **Kind** krijgt op een duidelijke en begrijpelijke manier uitleg. \*Kind kan zelfstandig een klacht indienen over de begeleiding. Zij hebben hiervoor geen toestemming van hun ouder(s) nodig.

## Kinderen van 12 tot 16

- **Ouder(s) & kind** krijgen volledige informatie. Op basis waarvan zowel ouder(s) als kind toestemming moeten geven voor de begeleiding. Als kind graag begeleiding wil aangaan en deze wens blijft volhouden, terwijl ouder(s) geen toestemming geven, dan kan De Duizendpoot besluiten om kind toch te begeleiden. Als kind begeleiding weigert, kan er geen begeleiding plaatsvinden. \*Kind heeft recht op inzage in het dossier. / Ouder(s) kunnen het dossier van hun kind inzien als het kind hier geen bezwaar tegen heeft. De Duizendpoot zal ouder(s) inzage weigeren als zij het kind in staat acht om te beslissen om bezwaar te maken en als dit in het belang van het kind is. \*Kind moet toestemming geven om informatie te verstrekken aan anderen. \*Kind kan zelfstandig een klacht indienen over de begeleiding. Zij hebben hiervoor geen toestemming van hun ouder(s) nodig. / Ouder(s) kunnen een klacht indienen over de begeleiding zonder toestemming van hun kind.

## Jongeren vanaf 16 jaar

- **Jongere** krijgt volledige informatie. Op basis waarvan toestemming gegeven kan worden voor de begeleiding. \*Kind heeft recht op inzage in het dossier. \*Kind moet toestemming geven om informatie te verstrekken aan anderen. \*Kind kan zelfstandig een klacht indienen over de begeleiding. Zij hebben hiervoor geen toestemming van hun ouder(s) nodig.
- **Ouder** krijgt alleen volledige informatie als jongere hier toestemming voor geeft. Toestemming van ouder(s) is niet meer nodig. \*Ouder(s) kunnen het dossier van hun kind alleen inzien als jongere hier toestemming voor geeft. \*Ouder(s) kunnen alleen een klacht indienen over de begeleiding als ze hiervoor toestemming hebben van jongere.