

## **Rechten, Plichten en Privacy**

De medewerkers van Hand in Hand werken volgens de Jeugdwet en Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Wat zijn uw rechten:**

Wanneer wij starten met de hulpverlening, moeten u en de hulpverlener zich aan een aantal regels houden die wettelijk zijn vastgelegd.

De algemene rechten voor cliënten beslaan de volgende onderwerpen:

- Recht op begeleiding en een duidelijk begeleidingsplan;
- Informatie;
- Inzage dossier;
- Privacy;
- Inspraak;
- Aansprakelijkheid;
- Plichten van cliënten;
- Bereikbaarheid Hand in Hand
- Klachtenregeling

### **Recht op begeleiding en een duidelijk begeleidingsplan**

Alleen met uw toestemming kan een hulpverlener u begeleiden. Dat hoeft niet schriftelijk, ook mondelinge toestemming telt.

Ook kan een hulpverlener ervan uitgaan dat u uw toestemming stilzwijgend geeft. Dat kan bijvoorbeeld blijken uit uw gedrag. Is de begeleiding eenmaal begonnen, dan hoeft een hulpverlener niet meer voor elk onderdeel apart uw toestemming te vragen.

U kunt uw toestemming altijd weer intrekken. U bent vrij om de begeleiding op elk moment te beëindigen. U wordt verzocht dit mondeling en schriftelijk aan ons kenbaar te maken.

Dat u recht heeft op begeleiding betekent niet dat u altijd direct wordt geholpen (denk bijvoorbeeld aan de wachtlijsten, wachttijd voor afgeven indicatie).

Ook is er standaard een tussentijdse evaluatie en een eindevaluatie.

Als u in begeleiding komt dan:

- mag niemand zonder toestemming u begeleiden. Uitzondering is een acute noodsituatie.
- heeft u recht op een vertrouwensrelatie met uw hulpverlener, waarbinnen deze u met respect behandelt en serieus neemt.
- kunt u aanspraak maken op voldoende aandacht (regelmatige gesprekken) van hulpverleners. Dit gebeurt volgens het vastgelegde begeleidingsplan, waarmee u schriftelijk heeft ingestemd.
- kunt u aandringen op een andere hulpverlener als u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener.
- hebben minderjarigen vanaf 16 jaar en volwassenen het recht om in principe volledig zelf over de begeleiding te beslissen.
- heeft u het recht (overigens vaak op eigen kosten) een tweede hulpverlener om advies te vragen (second opinion).

### **Begeleidingsplan**

Afspraken over de begeleiding worden vastgelegd in het begeleidingsplan en met de cliënt doorgesproken. Binnen 6 weken moet het begeleidingsplan er zijn. U kunt een kopie vragen, zodat u de tijd heeft om het plan door te lezen en erover na te denken. De begeleiding begint pas als u ermee heeft ingestemd.

Tegen de hulpverlener mag u zeggen wat u niet bevalt aan het plan. Misschien zijn er alternatieven. Wanneer u samen niet tot overeenstemming kunt komen, kan dat ertoe leiden dat de begeleiding stopt.

Het begeleidingsplan wordt geregeld besproken en eventueel bijgesteld. De hulpverlener mag het plan niet zomaar wijzigen. Voor een verandering is uw toestemming nodig.

### **Informatie**

De cliënt heeft recht op goede informatie over de begeleiding die wordt aangeboden. Alleen met voldoende informatie kunt u meedenken en meebeslissen over de begeleiding en het begeleidingsplan. De wet schrijft dit ook voor: u beslist samen met de hulpverlener wat er gaat gebeuren. De hulpverlener hoort u daarom in begrijpelijke woorden te informeren over bijvoorbeeld:

- aard van de problematiek of diagnose;
- begeleidingsmogelijkheden;
- doel van de begeleiding;
- hoe lang de begeleiding duurt;

In de wet staan geen uitgewerkte regels over hoe de hulpverlener u moet informeren. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen de hulpverlener en cliënt. Mocht u niet willen weten wat er aan de hand is of gaat gebeuren, dan kunt u de hulpverlener vragen de meest belangrijke dingen te vertellen en de rest maar even te laten rusten.

Wanneer iets niet duidelijk is, kunt u de hulpverlener altijd om uitleg vragen. U kunt vragen of de informatie voor u op papier wordt gezet, zodat u deze thuis kunt nalezen.

### **Inzage dossier**

- U heeft recht uw gegevens (dossier) in te zien. In het dossier worden gegevens vastgelegd, zoals resultaten van medisch onderzoek, verslagen van observaties, het begeleidingsplan, verslagen van gesprekken, enzovoort.
- U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren. Ook mag u het dossier aanvullen met uw mening. De verantwoordelijke hulpverlener mag eisen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien, als hij dat wenselijk acht. U heeft echter het recht om tegen kostenvergoeding (maximaal 10 euro) fotokopieën van uw dossier te maken, zodat u het op uw gemak kunt doorlezen.
- Gegevens in uw dossier van anderen mag u niet inzien; bijvoorbeeld als uw partner of familie met uw hulpverlener heeft gesproken. Die gegevens worden tijdelijk uit het dossier verwijderd of afgeplakt. Ook mag de hulpverlener werkaantekeningen verwijderen.
- U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens. Mensen die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien; tenzij u daar schriftelijk toestemming voor geeft.
- Wij mogen in principe alleen informatie aan anderen doorgeven met uw (schriftelijke) toestemming. Als het om kinderen jonger dan 18 jaar gaat, hebben wij toestemming nodig van de wettelijke vertegenwoordiger. Dit geldt soms ook voor oudere kinderen als zij zelf hun belangen niet goed kunnen afwegen.
- De hulpverlener bewaart het dossier minstens 15 jaar. U kunt hem vragen om gegevens eerder te vernietigen. Een instelling heeft het recht vernietiging te weigeren, onder meer als zij de gegevens uit uw dossier nodig heeft voor verdere behandeling.
- Er mogen zonder uw (schriftelijke) toestemming geen beeld- of geluidsopnamen van u worden gemaakt.

### **Inspraak**

De cliënt kan altijd tijdens de (tussentijdse) evaluatie aangeven wat hij/zij anders wil.

Indien de cliënt ergens ontevreden over is, kan hij/zij een klachtenformulier bij ons aanvragen.

### **Aansprakelijkheid**

Indien de cliënt schade veroorzaakt aan eigendommen van Hand in Hand of kantoor(ruimtes)waar Hand in Hand gebruikt van maakt, dient de cliënt dit te vergoeden.

Cliënt zelf, of vertegenwoordiger van cliënt zijn verantwoordelijk voor het verhalen van de kosten bij de verzekering.

### **Plichten van cliënten**

Naast rechten hebben cliënten ook plichten.

- U moet de hulpverlener zo goed en volledig mogelijk informeren over uw problemen en eerdere hulpverlening, meewerken aan de begeleiding en de adviezen van de hulpverlener opvolgen.
- U dient op de gemaakte afspraken te verschijnen of die op tijd af te zeggen.

Deze regels zijn ingesteld om u zo goed mogelijk te kunnen helpen.

### **Bereikbaarheid**

De medewerkers van Hand in Hand zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00-18.00 uur.

Indien u buiten deze tijden spoedhulp nodig heeft kunt u contact opnemen met de crisisdienst van de GGZ: 020-5235433 of de politie (0900-8844, geen spoed) of 112 spoed.

Tijdens ziekte of vakantie van de vaste hulpverlener kan de cliënt contact opnemen met zijn of haar vervanger.

### **Klachten**

Wanneer u een klacht heeft kunt u terecht bij uw eigen hulpverlener. Dit kan mondeling, maar we hebben ook een klachtenformulier. We kijken dan samen hoe we het kunnen oplossen of verder kunnen gaan. U mag ook om een andere hulpverlener vragen.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met uw verwijzer (bijvoorbeeld het Ouder Kind Team). Zij zullen samen met u kijken naar een passende oplossing of doorverwijzing.

Wij staan ingeschreven in het Kwaliteitsregister Jeugd, hier kunt u in een uiterst geval ook terecht met uw klacht.