BURO CHANGE

Informatie voor cliënten

Duidelijke informatie over jouw rechten, onze klachtenroute en de manieren waarop je kunt meedenken. Deze brochure is bedoeld voor jeugdigen, ouders en verzorgers en volwassen cliënten.

Jouw rechten

Regie, privacy, dossierinzage en toestemming.

Niet tevreden?

Bespreek het met ons of kies direct een onafhankelijke route.

Jouw mening telt

Geef feedback tijdens of na de begeleiding, eventueel anoniem.

Contact
06 28 98 70 26
info@burochange.nl

Kantoor
Volkelseweg 2A
5405 NA Uden

Meer informatie
www.burochange.nl
KvK 97780499

Persoonlijk. Praktisch. Samen onderzoeken wat wél werkt.

1

Jouw rechten als cliënt

Bij Buro Change draait begeleiding om jou en jouw situatie. We onderzoeken samen wat er speelt, wat je nodig hebt en welke stap passend is. Daarbij heb je rechten.

Jij houdt zoveel mogelijk de regie

We bespreken de doelen, aanpak en evaluatie met jou. Je krijgt begrijpelijke informatie, ruimte om vragen te stellen en de mogelijkheid om aan te geven wat wel of niet bij je past.

Privacy en beroepsgeheim

Wat jij met ons deelt, behandelen we vertrouwelijk. Medewerkers bekijken alleen informatie die zij voor hun taak nodig hebben. We delen niet meer informatie dan noodzakelijk is.

Jouw dossier

We leggen informatie over de begeleiding vast in Mextra. Je kunt via je begeleider of info@burochange.nl vragen om inzage of een kopie. Wil je online meekijken, dan kun je om een persoonlijke Mextra-inlog vragen. We controleren eerst wie recht heeft op toegang.

Correctie en aanvulling

Klopt een feitelijk gegeven niet? Dan kun je om correctie vragen. Ben je het oneens met een professionele observatie of afweging, dan kun je vragen om jouw eigen reactie of aanvulling aan het dossier toe te voegen.

1 - VERVOLG

Delen, toestemming en vertegenwoordiging

Informatie delen

Soms is samenwerking nodig met bijvoorbeeld de gemeente, verwijzer, school, huisarts of behandelaar. We leggen uit waarom gegevens nodig zijn en delen alleen wat noodzakelijk is. Waar toestemming nodig is, vragen en registreren we die vooraf. Gevoelige informatie versturen we via een beveiligde route, zoals Zivver.

Toestemming wijzigen of intrekken

Je kunt toestemming mondeling bij je begeleider of schriftelijk via info@burochange.nl geheel of gedeeltelijk intrekken. We leggen dit vast in Mextra. De intrekking geldt voor toekomstige gegevensdeling. Eerder rechtmatig gedeelde informatie kan niet worden teruggehaald. Een wettelijke verplichting of acute ernstige onveiligheid kan soms toch gegevensdeling noodzakelijk maken.

Jeugdigen, ouders en vertegenwoordigers

Leeftijd of situatie	Uitgangspunt
Jonger dan 12 jaar	De ouder(s) met gezag of de voogd beslissen. We informeren en betrekken het kind op een passende manier.
12 tot en met 15 jaar	De jeugdige en de ouder(s) met gezag of voogd worden betrokken. Voor vrijwillige jeugdhulp is in beginsel toestemming van beiden nodig.
16 jaar en ouder	De jeugdige beslist in beginsel zelf. Ouders krijgen niet automatisch inzage of informatie.
Vertegenwoordiging	We controleren wie rechtsgeldig bevoegd is. Een familielid, partner, verwijzer of ouder zonder gezag is niet automatisch vertegenwoordiger.

Niet eens met een beslissing? Bespreek dit met je begeleider of neem contact op met de directie. Je kunt ook gebruikmaken van de klachtenroute. Een vraag of klacht heeft geen nadelige gevolgen voor jouw begeleiding.

2

Niet tevreden of een klacht

Ben je ergens ontevreden over of heb je een klacht over onze begeleiding? Laat het ons weten. We luisteren en zoeken graag samen naar een oplossing. Je mag ook direct onafhankelijke ondersteuning vragen of een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Dit is gratis en heeft geen nadelige gevolgen voor jouw begeleiding.

Zo kun je een klacht bespreken of indienen

1. Bespreek het met Buro Change. Praat met je begeleider of neem contact op met de directie via info@burochange.nl of 06 28 98 70 26. Dit is vrijwillig.
2. Neem contact op met Klachtenportaal Zorg. Wil of kun je de klacht niet met ons bespreken, of wil je onafhankelijke ondersteuning? Dan kun je rechtstreeks terecht bij Klachtenportaal Zorg.
3. Klachtenportaal Zorg bepaalt de passende route. Een medewerker bekijkt welke wettelijke procedure past bij de begeleiding die je ontvangt.

Klachtenportaal Zorg

Klacht online indienen
info@klachtenportaalzorg.nl
0228 - 322 205
Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen

Jeugdhulp

Voor klachten over jeugdhulp kun je kiezen voor ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris of behandeling door de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd. Je mag ook meteen naar de klachtencommissie wanneer je geen bemiddeling wilt.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon: jeugdigen, ouders en pleegouders kunnen gratis en vertrouwelijk ondersteuning krijgen van Jeugdstem. Bel 088 - 555 1000 op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur of bezoek jeugdstem.nl/contact.

Wmo-begeleiding

Voor een klacht over Wmo-begeleiding neem je eveneens contact op met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg beoordeelt welke procedure volgens de gemeentelijke afspraken van toepassing is.

Wanneer de Wkkgz-route geldt

Als deze route op de betreffende dienstverlening van toepassing is en de klacht niet wordt opgelost, kan na de klachtenprocedure de erkende Geschillencommissie KPZ een bindende uitspraak doen. Deze vervolgstap geldt niet automatisch voor iedere Jeugdwet- of Wmo-procedure.

Bekijk de actuele reglementen voor Jeugdwet, Wmo en Wkkgz op klachtenportaalzorg.nl/documenten-kpz.

3

Jouw mening telt

Goede begeleiding maken we samen. Daarom horen we graag wat je wilt behouden, wat beter kan en waarover je wilt meedenken. Feedback mag positief, kritisch of praktisch zijn. Je hoeft niet te wachten tot de evaluatie of het einde van de begeleiding.

Zo kun je meedenken

- Tijdens de begeleiding. Bespreek met je begeleider wat goed gaat, wat niet werkt of wat je anders wilt.
- Tijdens de evaluatie. Minimaal ieder halfjaar bespreken we de doelen, resultaten, samenwerking en gewenste aanpassingen.
- Via de jaarlijkse vragenlijst. Buro Change nodigt cliënten, jeugdigen en ouders of vertegenwoordigers minimaal eenmaal per jaar uit om ervaringen te delen. Invullen kan anoniem.
- Na afronding. Ook na het einde van een traject kunnen we vragen hoe je de begeleiding en afronding hebt ervaren.
- Tussentijds. Je kunt altijd een idee of verbeterpunt delen via je begeleider of info@burochange.nl.

Wat doen we met de uitkomsten?

1. We verzamelen signalen zorgvuldig. Anonieme antwoorden komen niet in jouw cliëntdossier.
2. We zoeken naar terugkerende thema's. We kijken bijvoorbeeld naar bejegening, bereikbaarheid, informatie, regie, veiligheid en samenwerking.
3. We kiezen verbeteracties. Belangrijke punten krijgen een eigenaar, een planning en een moment waarop we beoordelen of de verbetering werkt.
4. We koppelen terug. Waar mogelijk laten we zien wat we hebben gehoord en wat Buro Change daarmee doet.

Vrijwillig en veilig

Meedoen aan een vragenlijst of feedback geven is vrijwillig en heeft geen gevolgen voor jouw begeleiding. We rapporteren uitkomsten zo dat individuele cliënten niet herkenbaar zijn.

Feedback is iets anders dan een klacht

Gaat het om ernstige onvrede, wil je een formele reactie of onafhankelijke ondersteuning? Gebruik dan de klachtenroute of neem rechtstreeks contact op met Klachtenportaal Zorg.

Jouw idee of feedback delen
info@burochange.nl | 06 28 98 70 26