



Informatie
voor cliënten

1. Sociaal Team Houten

Het Sociaal Team is er voor vragen waar u en uw omgeving geen oplossing voor hebben. Dit kan gaan over zorg, wonen, financiën, werk, uw gezin of relatie. U kunt ook terecht met vragen over begeleiding, dagbesteding, jeugdhulp, het aanvragen van een rolstoel, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen of huishoudelijke ondersteuning.

In deze folder vindt u informatie over de werkwijze van het Sociaal Team, hoe wij omgaan met privacy, de Verwijsindex, onafhankelijke cliëntondersteuning en het indienen van klachten.

2. Onze werkwijze

Als u vragen of zorgen heeft, neemt u contact op met het Sociaal Team. Als het mogelijk is, beantwoorden wij direct uw vraag. Als er meer aan de hand is, maken we een afspraak voor een gesprek. U kunt iemand vragen om bij dit gesprek aanwezig te zijn.

Het eerste gesprek wordt gebruikt om kennis te maken en uw situatie en vragen worden besproken. Daarbij wordt er samen gekeken naar wat u zelf kunt doen, waar mensen uit uw omgeving bij kunnen helpen en waarbij u professionele hulp nodig heeft. Samen maken we één plan waar doelen en afspraken in beschreven worden.

Het Sociaal Team kan zelf kortdurend ondersteuning bieden en als er meer ondersteuning nodig is, kan specialistische hulp worden ingezet. Dit kan in naturavorm (rechtstreeks bij een aanbieder) of in de vorm van een persoonsgebonden budget. Als er specialistische zorg nodig is, geeft het Sociaal Team een beschikking af. Hierin staat beschreven welke en hoeveel hulp u krijgt.

Vanaf het moment dat u zich bij ons aanmeldt, streeft het Sociaal Team er naar om binnen zes weken samen met u een plan te maken. Daarna ondertekent u het plan en geldt dit zo nodig als aanvraag voor specialistische hulp of voorziening. Zodra het plan bij ons ondertekend terug is, hebben wij nog twee weken om de beschikking aan u te sturen.



3. Een eigen plan

U mag ook zelf een plan maken. Voor jeugd wordt dit ook wel een familie-groepsplan genoemd. Hierin beschrijft u wat er aan de hand is, waarvoor u oplossingen zoekt en welke ondersteuning u nodig denkt te hebben. U kunt dit plan meenemen bij het eerste gesprek. Meer informatie vindt u op: **familiegroepsplan.nl**

4. Privacy en dossier

Om u de juiste hulp te kunnen bieden, vragen de medewerkers van het Sociaal Team een aantal persoonsgegevens. Daarom is het belangrijk te weten dat uw persoonlijke gegevens in veilige handen zijn. Alle medewerkers van het Sociaal Team zijn gehouden aan de privacy-regels, die zorgen voor het veilig omgaan met uw persoonlijke gegevens.

Waarom hebben we gegevens van u nodig?

Wij geven in opdracht van de gemeente uitvoering aan de Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De gemeente is hierbij verwerkings-verantwoordelijke. In een overeenkomst met de gemeente is vastgelegd dat wij in het kader van de Jeugdwet en WMO gegevens mogen verwerken.

Welke gegevens noteren we van u?

Uw hulpvraag leggen wij vast in een

goed beveiligd systeem. Alleen datgene wat wij nodig hebben om de hulpvraag goed te kunnen beantwoorden, leggen we vast in het systeem. Dit kunnen ook 'bijzondere' persoonsgegevens zijn. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld een Burgerservicenummer (BSN) en gezondheidsgegevens. Uiteraard kunt u altijd weigeren om deze gegevens te geven. Het is wel mogelijk dat wij dan onvoldoende informatie hebben om uw hulpvraag te kunnen beoordelen.

Is uw hulpvraag beantwoord, dan bewaren wij gegevens nog 15 jaar in ons archief. Daarna worden ze vernietigd. Deze termijn is wettelijk bepaald.

Met wie delen we uw gegevens?

Soms hebben wij advies of aanvullende informatie nodig van zorgverleners die u al helpen of eerder hebben geholpen, bijvoorbeeld een huisarts. Dit hebben wij nodig om samen met u te kijken naar de juiste ondersteuning. Wij delen daarvoor uw gegevens met een ander, bijvoorbeeld uw huisarts. Hiervoor vragen wij uw toestemming. We bespreken altijd duidelijk waar wij uw toestemming voor vragen. U kunt uw toestemming altijd intrekken. Dit kunt u aangeven bij uw zorgprofessional van het Sociaal Team. Er is een uitzondering: als de veiligheid van u, uw kind of een ander in gevaar is, kunnen wij zonder toestemming handelen. Hierbij zijn we wettelijk verplicht om de meldcode te volgen. Dit is een stappenplan dat professionals helpt om veiligheid in te schatten.

Verder mogen wij op vraag van een professional ook aangeven dát u bij ons bekend bent. Wij mogen dan de naam van uw zorgprofessional aan hem of haar door geven.

Uw rechten

U heeft een aantal rechten ten aanzien van het dossier dat het Sociaal Team naar aanleiding van uw hulpvraag aanlegt.

- ***Recht op inzage en afschrift***

U heeft recht op inzage in de gegevens die over u of uw kind zijn opgenomen in het dossier. Het recht op inzage betekent ook dat u recht heeft op een afschrift (kopie) van de gegevens die u mag inzien.

- ***Recht op correctie***

Stelt u bij het inzien van uw gegevens vast dat deze feitelijk onjuist, onvolledig of niet ter zake doen, dan heeft u het recht om het Sociaal Team te verzoeken deze gegevens te verbeteren, te verwijderen of af te schermen.

- ***Recht op een eigen verklaring***

Bent u het niet eens met gegevens die over u in het dossier zijn opgenomen, dan kunt u het Sociaal Team verzoeken om uw eigen verklaring hierover aan het dossier toe te voegen. Zo is duidelijk dat en waarom u het met bepaalde gegevens in het dossier niet eens bent.

Het Sociaal Team voegt deze verklaring toe aan het dossier.

- ***Recht op vernietiging***

U kunt het Sociaal Team verzoeken om de gegevens die op u betrekking hebben te vernietigen. Het Sociaal Team vernietigt deze gegevens binnen drie maanden na ontvangst van dit verzoek, tenzij het bewaren van de gegevens van 'aanmerkelijk belang' kan zijn voor een ander dan degene die het verzoek heeft ingediend.

Degenen die het recht op inzage, afschrift, correctie, eigen verklaring en vernietiging hebben, zijn:

- De wettelijke vertegenwoordiger(s) als de jongere nog geen twaalf jaar oud is;
- De wettelijke vertegenwoordiger(s) en de jongere als de jongere al wel twaalf maar nog geen zestien jaar oud is;
- Cliënten vanaf zestien jaar.

Is een jongere van twaalf jaar of ouder wilsonbekwaam, dan kan of kunnen zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger(s) namens hem optreden.

Verzoek naar aanleiding van uw rechten

Uw recht op correctie, eigen verklaring en vernietiging kunt u aangeven bij uw zorgprofessional. Wij nemen uw verzoek in overweging en berichten u over de afhandeling.

1. Aanmerkelijk belang betekent dat het belangrijk kan zijn voor iemand anders dat wij het dossier bewaren; bijvoorbeeld voor een kind;

U kunt inzage in uw dossier of een kopie van uw dossier schriftelijk opvragen bij de teamleiders van het Sociaal Team Houten. Aangezien het Sociaal Team geen verwerkingsverantwoordelijke is (dat is de gemeente Houten), vragen wij bij een verzoek om dossierinzage dan ook eerst toestemming aan het college van B&W Houten voor de afhandeling daarvan.

Voor inzage of opvragen van uw dossier stuurt u een mail of brief naar:

Sociaal Team Houten
T.a.v. de teamleider
Postbus 30
3990 DA Houten
Secretariaat@sociaalteamhouten.nl

Vervolgens maken wij binnen twee weken een afspraak om het dossier in te zien of een kopie te overhandigen.

Hiervoor moet u een identiteitsbewijs kunnen laten zien, zodat wij kunnen vaststellen of we het dossier aan de juiste personen laten zien.

Als u een kopie wilt ontvangen, tekent u voor ontvangst.

Ons volledige privacyreglement kunt u lezen op onze website.

5. Verwijsindex

Het Sociaal Team werkt met de verwijsindex. Dit is een digitaal systeem waarin professionals kunnen vermelden dat zij betrokken zijn bij uw kind. Het doel van de Verwijsindex is om professionals die betrokken zijn bij een gezin met elkaar in contact te brengen om samen met u de beste passende ondersteuning te bieden. De samenwerking tussen ouders en professionals wordt op deze manier



gestimuleerd en zo wordt de kans verkleind dat professionals langs elkaar heen werken. U wordt altijd op de hoogte gebracht wanneer een medewerker zijn of haar betrokkenheid wil vermelden in de verwijsindex. Wanneer een medewerker contact op wil nemen met een andere professional wordt uw toestemming gevraagd.

6. Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Als cliënt wordt u op meerdere manieren ondersteund. Ten eerste natuurlijk door het Sociaal team en/of de instelling waar u hulp van krijgt. Daarnaast is er ook onafhankelijke cliëntondersteuning. Onafhankelijke Cliëntondersteuning helpt mensen om zo veel mogelijk zelf de regie te houden. Cliëntondersteuners kunnen helpen om:

- de hulpvraag duidelijker te krijgen
 - keuzes te maken
 - de juiste hulp te organiseren
 - verschillende hulpsoorten op elkaar af te stemmen
 - in gesprek te gaan met het Sociaal Team
- Cliëntondersteuning duurt in principe maar kort. Cliëntondersteuning kan in alle levensfasen en op alle levensterreinen van belang zijn. Alle cliënten, van jong tot oud, hebben wettelijk recht op gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning. In de gemeente Houten zijn verschillende onafhankelijke cliëntondersteuners, namelijk:

- getrainde vrijwilligers, het contact loopt via de toegang van het Sociaal Team: **030-63 92 250** of **info@sociaalteamhouten.nl**
- een **welzijnsconsulent** van **Houten & Co, 030-70 01 500**, **info@vanhoutenenco.nl**
- een **medewerker van MEE**, het contact loopt rechtstreeks via MEE: **030-2642200**
- een medewerker van het **Steunpunt GGZ Utrecht, 030-236 93 20**, **steunpunt@ggzutrecht.nl**
- uw persoonlijk begeleider of ervaringsdeskundige van de organisatie waar u al hulp van ontvangt

7. Klachten over het Sociaal Team en bezwaar

Onze medewerkers doen hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch gebeuren er soms dingen, die u als onjuist of onterecht ervaart. We vinden het belangrijk om te leren van wat er niet goed gaat en om onze dienstverlening te blijven verbeteren.

Het verschil tussen een klacht en bezwaar

Een klacht is een uiting van onvrede. Het kan gaan over een gesprek dat niet goed verlopen is of over ondersteuning waarover u niet tevreden bent. Maar bijvoorbeeld ook over bereikbaarheid, het ontvangen van onjuiste, te weinig of geen informatie.

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit dat vermeld staat in een beschikking. Als u het niet eens bent met het besluit of u bent het niet eens met de uitleg en motivatie bij het besluit in de beschikking, dan kunt u bezwaar maken. Het bezwaar dient u in bij de gemeente Houten. Tegen besluiten kan altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend. Voor meer informatie zie: **www.houten.nl/burgers/consumenzaken/loket/een-bezwaarschrift-indienen-niet-voor-de-woz-beschikking**.

Als u niet tevreden bent, laat het ons dan weten. Dit kan op de volgende manier:

In gesprek

Als u ontevreden bent over de ondersteuning of als u een klacht heeft, geef dit dan als eerste aan bij uw zorgprofessional of bij zijn of haar leidinggevende. Wij gaan altijd graag zelf met u in gesprek om te bekijken of we er samen uit kunnen komen.

Per post

Stichting Sociaal Team Houten
T.a.v. secretariaat
O.v.v. klacht
Postbus 30, 3990 DA Houten

Per e-mail

secretariaat@sociaalteamhouten.nl
o.v.v. klacht

Mocht u belemmeringen ervaren waardoor u geen persoonlijk gesprek met ons wilt, dan kunt u ook contact opnemen met de Sociaal Ombudsfunctionaris. Deze is in dienst van de gemeente en luistert onpartijdig naar uw verhaal. De Ombudsfunctionaris bespreekt met u wat er nodig is voor het verder behandelen van uw vraag of klacht. Het Sociaal Team of de Sociaal Ombudsfunctionaris gaan dus in principe altijd eerst met u in gesprek. Bent u na dit gesprek niet tevreden of is het naar uw beleving niet goed opgelost? Dan kunt u een formele klacht indienen bij de Stichting Sociaal Team Houten.

Wie?

Uzelf of uw wettelijke vertegenwoordiger kan een formele klacht indienen.

Hoe?

Dien uw klacht bij voorkeur schriftelijk in. Dan kunnen wij deze zo goed en snel mogelijk behandelen. U kunt dit als volgt doen:

Sociaal Ombudsfunctionaris
Gemeente Houten
O.v.v. klacht
Postbus 30, 3990 DA Houten

sociaalombudsfunctionaris@houten.nl
o.v.v. klacht

U kunt uw klacht ook indienen via het klachtformulier op de website.



Ondersteuning

Wilt u advies of hulp bij het schrijven en indienen van de klacht? Ook dat is mogelijk. U kunt contact opnemen met een cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon.

Voor de jeugd

Specifiek voor ondersteuning over jeugdhulp, kunt u ook contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau jeugd (AKJ).

Voor meer informatie zie:

www.akj.nl of bel **088-55 51 000**

U kunt de uitgebreide klachtenregeling Stichting Sociaal Team Houten vinden op onze website.

8. Contact met het Sociaal Team Houten

Het Sociaal Team is iedere werkdag van 9.00 – 12.00 uur te bereiken. Na 12.00 uur kunt u bij zeer dringende zaken de voicemail inspreken. In de middag wordt de voicemail regelmatig afgeluisterd. Daarnaast vindt u veel informatie op onze website.

Telefoon: **030-63 92 250**

E-mail: **info@sociaalteamhouten.nl**

website: **www.sociaalteamhouten.nl**