



## Algemene voorwaarden voor samenwerking

### 1. Ons uitgangspunt

Spoor030 biedt buurtgerichte specialistische jeugdhulp in het oostelijke gedeelte van Utrecht en is actief in de wijken Binnenstad, Noordoost, Oost, Overvecht, Noordwest (Ondiep, Pijlsweerd, Zuilen) en Zuid (Hoograven, Tolsteeg, Lunetten). En is een samenwerkingsverband van een aantal organisaties voor specialistische jeugdhulp in Utrecht.

Wij verlenen zorg in nauwe samenwerking met, en aanvullend op, de zorg van de buurtteams of andere partners uit de basiszorg. Het dagelijkse leven van jou, je familie en je (pleeg) ouders staan centraal bij alle vormen van hulp die wij bieden. Ons uitgangspunt is: zo thuis en nabij als mogelijk én in de buurt. Daarbij gaan wij uit van de visie van Positieve Gezondheid. We doen wat nodig is, met een persoonlijk aanpak waarbij jij de regie voert. Kijk voor meer informatie hierover ook op onze website [www.spoor030.nl](http://www.spoor030.nl)

### 2. Voorwaarden specialistische jeugdhulp

Voor specialistische jeugdhulp door Spoor030 heb je een verwijzing nodig van het buurtteam, de huisarts of kind-/jeugdarts, SAVE of een medisch specialist. Daarbij sluiten wij aan bij de vraag of het plan dat jullie al met elkaar hebben opgesteld.

### 3. Je eigen persoonlijke dossier?

Jouw persoonlijke gegevens, contacten en afspraken die we gemaakt hebben worden opgeslagen in jouw eigen elektronische dossier in ONS, het elektronische cliënten dossier van Spoor030. Ook nemen we hierin informatie op die we, om jou zo goed mogelijk te helpen, ontvangen van andere instanties.

### 4. Samen werken aan jouw doelen

In de toekomst kan je een deel van je gegevens zelf bekijken in Mijn Spoor030, het beveiligde cliëntenportaal van Spoor030. Hier vind je jouw persoonlijke gegevens, contacten, afspraken en doelen. In deze online omgeving werken we samen, kan je verslagen inzien en kunnen we samen online behandelingen doen. Je bepaalt samen met de professional van Spoor030 wie je toegang wilt geven tot Mijn Spoor030. Je kan hierbij denken aan een belangrijk steunfiguur, je mentor of de huisarts. Je kan ook aangeven welk gedeelte deze persoon kan inzien. Ben je jonger dan 16 jaar, dan heeft ook je wettelijk vertegenwoordiger recht op inzage.

Bij de eerste keer inloggen via Mijn Spoor030 ontvang je een gebruikersovereenkomst en onze privacyverklaring.

### 5. Privacy

De bescherming van jouw persoonlijke en vertrouwelijke gegevens wil je goed geregeld hebben. Wij houden ons daarbij aan geldende wet- en regelgeving, zoals de WGBO, Jeugdwet, Wpb, Wet BIG en onze beroepscode (SKJ, NIP of NVO). Hier staat dat wij vertrouwelijk omgaan met jouw persoonlijke informatie en hulpverleners beroepsgeheim hebben. Beroepsgeheim wil zeggen dat wij de plicht hebben om jouw gegevens te beschermen en alleen gegevens uit mogen wisselen met personen of instanties wanneer jij daar schriftelijk toestemming voor hebt gegeven.

Hoe wij dit doen staat beschreven in onze privacyverklaring. Meer informatie hierover kan je teruglezen op: [www.spoor030.nl/privacy](http://www.spoor030.nl/privacy) of <https://privacy.jeugdconnect.nl/>

Met het gebruik van Mijn Spoor030, kan je zelf aangeven en terugzien wie er inzage heeft en in welk onderdeel van Mijn Spoor030. Wel zijn wij verplicht om je Burgerservicenummer (BSN) door te geven aan de gemeente Utrecht wanneer de hulpverlening start. Ook registreren we wie je heeft doorverwezen, wanneer de zorg is gestart en stopt. Wij geven geen inhoudelijke informatie over de reden waarom je bent doorverwezen door.

### 6. Samenwerken vanuit respect

Samenwerken doen we op basis van respectvolle bejegening. We stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van de ander. Andersom verwachten wij dat ook van jou in onze samenwerking. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van eenieder. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij onveilige situaties grijpen wij in. De veiligheid van jou, je familie, je (pleeg)ouders en onze collega's staat voorop.

### 7. Veiligheid

Jij hebt recht op een veilige leefomgeving. Om jouw veiligheid te bewaken maken we gebruik van de Wet Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk. Wanneer wij signalen van onveiligheid hebben of zorgen over jouw veiligheid, bespreken wij dit met jou en maken we plan en afspraken om de veiligheid te herstellen. Als er signalen van onveiligheid blijven of er sprake is van acute onveiligheid, doen wij volgens de wettelijke kaders een melding bij Veilig Thuis.

### 8. Bereikbaarheid en crisis

Onze professionals zijn op werkdagen bereikbaar tussen 8.30 en 17.30 via hun mobiele nummer of via het vaste nummer van de Spoor030 (030-2028 700). Indien gewenst kunnen er afspraken worden gemaakt over bereikbaarheid buiten kantooruren. Soms kan jouw eigen professional enige tijdelijk beschikbaar zijn buiten kantooruren, andere

keren is het beter om bereikbaarheid van bijvoorbeeld de crisisdienst of SAVE af te spreken. Neem bij acute crisis altijd contact op met de hulpdiensten op het noodtelefoonnummer 112.

## 9. Klachten en complimenten

Onze professionals doen elke dag hun best om je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat er dingen gebeuren die je als onjuist of onterecht ervaart. We vinden het belangrijk om ons te blijven ontwikkelen en te leren van wat goed gaat en niet goed gaat. Wil je een klacht indienen? Dan kun je het volgende doen:

1. Ga met de professional die je begeleidt in gesprek over een oplossing
2. Als dat niet lukt of de klacht te ernstig is, kun je een gesprek aangaan met de leidinggevende van de professional. Dit kan door te bellen met **030-2028 700** of een mail te sturen aan [klantbeleving@spoor030.nl](mailto:klantbeleving@spoor030.nl)
3. Lukt dit niet dan kan je er ook voor kiezen om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.

## Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

Postbus 75874

1070 AW Amsterdam

- [Download](#) de folder Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland
- [Download](#) de klachtenregeling van Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

Vind je het lastig vindt om een klacht in te dienen of wil je graag met een onafhankelijk iemand overleggen over de situatie? Neem dan contact op met een onafhankelijke cliënt-vertrouwenspersoon van het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). **Bel 088-555 10 00** en vraag naar de cliëntvertrouwenspersoon van Spoor030. Of kijk voor meer informatie op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

Naast het indienen van een klacht is er ook de mogelijkheid om van het tuchtrecht gebruik te maken. Dit kan via de stichting kwaliteits-register jeugd (SKJ) of bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Complimenten ontvangen we ook graag, we leren ook van goede voorbeelden.