



Algemene samenwerkingsafspraken

1. Communicatie

1. Eén aanspreekpunt, één communicatiekanaal

De persoonlijk begeleider van uw kind is uw vaste aanspreekpunt. Bij afwezigheid wordt u, indien nodig, geïnformeerd over een vervanger. Praktische communicatie verloopt via WhatsApp of e-mail met de persoonlijk begeleider. Om de communicatie overzichtelijk te houden, verzoeken wij u niet meerdere medewerkers afzonderlijk te benaderen.

2. Communicatie via WhatsApp en e-mail

WhatsApp en e-mail zijn in beginsel bedoeld voor praktische vragen en wijzigingen van afspraken. Inhoudelijke vragen over de begeleiding of behandeling worden tijdens geplande gesprekken en evaluaties besproken.

3. Reactietermijn

Praktische berichten beantwoorden wij eenmaal per week, waar mogelijk gebundeld in één reactie. Wanneer de aard of urgentie van een bericht daarom vraagt, beoordelen wij of een eerdere reactie noodzakelijk is.

4. Telefonisch contact

Telefonisch overleg vindt op afspraak plaats, binnen onze reguliere openingstijden.

5. Dringende praktische situaties

Voor dringende praktische zaken, zoals afmeldingen wegens ziekte of vervoersproblemen, kunt u tijdens onze openingstijden telefonisch contact opnemen.

6. Crisissituaties en spoed

Wauw dit ben ik biedt geen crisisdienst en is niet 24 uur per dag bereikbaar. Bij acute medische problemen neemt u contact op met de huisarts of huisartsenpost. Bij een acute psychische crisis neemt u contact op met de huisarts of huisartsenpost, die zo nodig de crisisdienst inschakelt. Bij direct gevaar belt u 112.

7. Dagelijkse en tussentijdse rapportage

Wij verstrekken geen dagelijkse of tussentijdse rapportages over het verloop van de begeleiding of behandeling. De ontwikkeling en voortgang van uw kind bespreken wij tijdens geplande evaluatiegesprekken. Wanneer belangrijke ontwikkelingen of veiligheidsaspecten daartoe aanleiding geven, vindt waar nodig tussentijdse afstemming plaats, met inachtneming van de geldende privacy- en toestemmingsregels.

2. Evaluatiegesprekken

Iedere 8 tot 12 weken vindt er een evaluatiegesprek plaats bij Wauw dit ben ik of op een andere overeengekomen locatie. Bij dit gesprek kan de betrokken jeugdconsulent van de gemeente of andere betrokken hulpverlening aansluiten.

1. Planning

Evaluatiegesprekken worden zoveel mogelijk vooraf ingepland. De vastgestelde data worden tijdig met betrokkenen gedeeld.

2. Agenda

Wij verzoeken u uw gespreksonderwerpen uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het evaluatiegesprek schriftelijk aan te leveren bij uw vaste contactpersoon. Onderwerpen die later worden aangeleverd, kunnen worden doorgeschoven naar een volgend gesprek, tenzij de aard of urgentie ervan eerdere bespreking noodzakelijk maakt.

3. Duur en inhoud

Een evaluatiegesprek duurt in beginsel maximaal één uur. Tijdens het gesprek bespreken wij de voortgang van de jeugdige, het hulpverleningsplan, eventuele wijzigingen en de vooraf aangeleverde agendapunten. Indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken.

4. Verslag

U ontvangt binnen tien werkdagen een schriftelijk verslag van het evaluatiegesprek. U kunt binnen 10 werkdagen daarna hierop schriftelijke reactie geven; die voegen wij aan het dossier toe. Over het verslag voeren wij verder geen correspondentie.

5. Extra gesprekken

Extra gesprekken worden ingepland wanneer dit vanuit de begeleiding, behandeling of betrokken regievoering noodzakelijk of wenselijk wordt geacht. Ouders kunnen een verzoek voor een extra gesprek indienen bij hun vaste contactpersoon of de betrokken jeugdconsulent. Wij beoordelen dergelijke verzoeken zorgvuldig, rekening houdend met de hulpvraag, de urgentie en de noodzaak van aanvullende afstemming.

6. Rol van de jeugdige

Wij bespreken regelmatig met de jeugdige hoe de begeleiding en/of behandeling verloopt. Wij betrekken de jeugdige actief bij beslissingen over de eigen hulpverlening, rekening houdend met de leeftijd, ontwikkeling en het vermogen om de eigen wensen en behoeften kenbaar te maken.

3. Inzet van de zorg en respectvolle omgang

Bij Wauw dit ben ik staat de begeleiding en of behandeling van de jeugdige centraal. Wij vinden een goede samenwerking met ouders belangrijk. Tegelijkertijd bewaken wij de tijd, aandacht en professionele ruimte die nodig zijn om passende hulp te kunnen bieden. Daarom hanteren wij de volgende afspraken.

1. Inzet van de beschikbare tijd

De beschikbare tijd wordt ingezet voor de begeleiding en of behandeling van de jeugdige en de daarmee samenhangende werkzaamheden, waaronder noodzakelijke afstemming met ouders en andere betrokkenen. Oudercontact vindt in beginsel plaats tijdens de geplande evaluatiegesprekken en via de afgesproken communicatiekanalen. Aanvullend oudercontact wordt afgestemd op wat noodzakelijk en passend is binnen het hulpverleningstraject.

2. Halen en brengen

De momenten van halen en brengen zijn bedoeld voor een rustige overdracht. Inhoudelijke gesprekken vinden op deze momenten niet plaats. Hiervoor worden afzonderlijke afspraken gemaakt.

3. Bezoek aan de locatie

Ouders en andere betrokkenen bezoeken in beginsel onze locatie uitsluitend tijdens het halen en brengen of op vooraf afgesproken momenten. Hiermee waarborgen wij de rust, privacy en veiligheid van de aanwezige jongeren en medewerkers.

4. Contact met de jeugdige tijdens de begeleiding

Tijdens de begeleiding en behandeling verloopt contact met de jeugdige via de betrokken medewerkers. Wanneer omstandigheden daarom vragen, kan hiervan worden afgeweken. Hierbij houden wij rekening met de leeftijd, zelfstandigheid en rechten van de jeugdige.

5. Respectvolle omgang

Wij verwachten van ouders, jeugdigen en medewerkers een respectvolle en professionele omgang, zowel mondeling als schriftelijk. Schelden, bedreigen, intimideren, discriminerende uitingen en persoonlijke aanvallen op medewerkers worden niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor communicatie via sociale media.

Wanneer grenzen worden overschreden, spreken wij betrokkenen hierop aan en kunnen passende maatregelen worden getroffen om de veiligheid en professionele samenwerking te waarborgen.

6. Gesprekken buiten aanwezigheid van jongeren

Meningsverschillen, klachten en inhoudelijke discussies tussen ouders en professionals worden buiten aanwezigheid van jongeren besproken. Hiermee voorkomen wij dat jongeren onnodig worden belast met spanningen tussen volwassenen.

7. Opnames van gesprekken

Wanneer u een gesprek wilt opnemen, verzoeken wij u dit vooraf kenbaar te maken. Ook Wauw dit ben ik kan, met inachtneming van de geldende privacyregels, afspraken maken over verslaglegging of het opnemen van gesprekken. Wij verwachten dat zorgvuldig en vertrouwelijk met opnames wordt omgegaan.

4. Als samenwerkingsafspraken niet worden nagekomen

Bij Wauw dit ben ik vinden wij een respectvolle en constructieve samenwerking belangrijk. Wanneer gemaakte afspraken herhaaldelijk niet worden nagekomen, spreken wij betrokkenen hierop aan. Indien nodig hanteren wij een procedure met twee schriftelijke waarschuwingen.

Deze procedure is gericht op het herstellen van de samenwerking en het waarborgen van een veilige en verantwoorde begeleiding en behandeling van de jeugdige.

1. Eerste schriftelijke waarschuwing

Wanneer samenwerkingsafspraken niet worden nagekomen, kunnen wij een eerste schriftelijke waarschuwing geven. Hierin beschrijven wij welke afspraken niet zijn nagekomen, wat de aanleiding is en welke verbetering wij verwachten.

2. Tweede schriftelijke waarschuwing

Wanneer afspraken opnieuw niet worden nagekomen en onvoldoende verbetering optreedt, kan een tweede en laatste schriftelijke waarschuwing volgen. Wij informeren de betrokken jeugdconsulent of verwijzer hierover, uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de procesmatige afstemming.

3. Herbeoordeling van de samenwerking

Wanneer ouders herhaaldelijk gemaakte afspraken niet nakomen en eerdere waarschuwingen niet tot voldoende verbetering hebben geleid, kan Wauw dit ben ik besluiten de mogelijkheden voor voortzetting van de begeleiding en/of behandeling opnieuw te beoordelen.

Hierbij worden de belangen van de jeugdige, de uitvoerbaarheid van de hulpverlening, de veiligheid van betrokkenen en de mogelijkheden om de samenwerking te herstellen zorgvuldig afgewogen.

4. Eventuele beëindiging van de zorg

Indien na zorgvuldige beoordeling wordt besloten de begeleiding en of behandeling te beëindigen zullen wij hierover tijdig afstemmen met de verwijzer en betrokken gemeente. Wij zullen in samenwerking met hen onze verantwoordelijkheid nemen voor het organiseren van passende vervolghulp en een zorgvuldige overdracht.

5. Geldigheidsduur en ernstige grensoverschrijdingen

Schriftelijke waarschuwingen blijven gedurende de looptijd van de geldende samenwerkingsafspraken van kracht. Bij de beoordeling van nieuwe situaties houden wij rekening met de aard, ernst en omstandigheden van eerdere gebeurtenissen.

Bij ernstige bedreiging, intimidatie of geweld kunnen wij, afhankelijk van de omstandigheden, direct passende veiligheidsmaatregelen treffen. Hieronder kan het tijdelijk ontszeggen van de toegang tot onze locatie vallen. Indien nodig doen wij aangifte en maken wij alternatieve afspraken over het halen en brengen van de jeugdige.

6. Uw rechten

Deze samenwerkingsafspraken doen geen afbreuk aan de wettelijke rechten van ouders en jeugdigen. Bij Wauw dit ben ik vinden wij het belangrijk dat u op de hoogte bent van deze rechten. Informatie over onze klachtenregeling, de onafhankelijke vertrouwenspersoon en ons privacybeleid vindt u op onze website.

7. Tot slot

Wij hopen dat deze samenwerkingsafspraken bijdragen aan duidelijkheid, wederzijds vertrouwen en een prettige samenwerking. Samen zorgen we voor een veilige en ondersteunende omgeving waarin de ontwikkeling en het welzijn van de jeugdige centraal staan.

Team Wauw dit ben ik!