

## Algemene voorwaarden

### Wie zijn wij?

Wij zijn TIM Stichtse Vecht. Een samenwerkingsverband dat wijkgerichte ondersteuning en jeugdhulp biedt aan elke inwoner van de gemeente Stichtse Vecht die dat nodig heeft. In dit samenwerkingsverband werken Timon, Includio, Mentaal Beter, het Leger des Heils en Profila Zorg samen. Waar nodig kopen we ook zorg in bij andere zorgaanbieders. Vanuit een eigen rol en eigen competenties richten wij ons op hoogwaardige, passende ondersteuning en zorg voor alle inwoners van Stichtse Vecht.

Wij verlenen zorg vanuit 6 wijkteams en 2 specialistische teams. Onze uitgangspunten zijn:

- Doen wat nodig is
- Thuis nabij
- Integraal
- Partnerschap
- Verminderen van regeldruk

We werken vanuit de visie van Positieve Gezondheid, waarbij jij de regie voert. We respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van iedereen en accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Kijk voor meer informatie op onze website: [www.timstichtsevecht.nl](http://www.timstichtsevecht.nl).

### 1 Bereikbaarheid

Het Wijkteam Stichtse Vecht is het gezicht van TIM en is de toegang tot begeleiding, zorg en ondersteuning voor alle inwoners. Jouw eerste aanspreekpunt dus. Vanuit dit team geven we direct (beschikkingsarme) jeugdhulp en begeleiding en verstrekken we maatwerkvoorzieningen als dat nodig is. Het wijkteam is beschikbaar en benaderbaar voor alle hulpvragen, van enkelvoudige tot meervoudige problematiek. Inwoners van 0 tot 100(+) jaar kunnen bij ons wijkteam terecht voor informatie en advies, voor toegang tot zorg en ondersteuning. Je vindt de wijkteams in jouw directe leefomgeving. Je kunt zonder afspraak direct bij het wijkteam terecht.

### Contact

- Het wijkteam is voor de inwoners tussen 08:00 en 17:00 bereikbaar. Je kunt telefonisch contact opnemen via 0800-1513. Buiten werktijden kun je ons ook in geval van crisis bereiken.
- Ook kun je ons een mail sturen via [info@timstichtsevecht.nl](mailto:info@timstichtsevecht.nl). Gewoon even langskomen? Loop gerust binnen op één van onze inlooplocaties. De adressen vind je op onze website.
- Wil je een directe aanmelding doen voor ondersteuning of zorg? Vul dan het aanmeldformulier in via de website. Een wijkteammedewerker neemt binnen vijf werkdagen contact met je op.

Binnen uiterlijk 6 weken na het eerste gesprek stelt de wijkteammedewerker met jou een ondersteuningsplan op. Samen onderzoeken we wat jij wilt bereiken en wat daarvoor nodig is. We stellen doelen en acties op. Vanuit dit plan organiseren we de ondersteuning of zorg die nodig is. Dit kan zorg in natura zijn of met een pgb (Persoonsgebonden Budget). Na verloop van tijd evalueren we de doelen en bekijken we samen of de geboden zorg of ondersteuning nog passend is.

## 2 Bereikbaarheid bij crisis

Neem bij acute crisis altijd contact op met de hulpdiensten via 112. We zijn tijdens kantoor tijden telefonisch en op locatie bereikbaar. Buiten kantoor tijden kan het zijn dat je met je eigen contactpersoon afspraken hebt gemaakt over bereikbaarheid. Ons telefoonnummer is dan doorgeschakeld naar de Zorgcentrale van Includio.

## 3 Jouw elektronisch cliëntendossier

Jouw persoonlijke gegevens, contacten en gemaakte afspraken worden opgeslagen in je eigen elektronische cliëntendossier. Je krijgt ook toegang tot je persoonlijke cliëntportaal. Het cliëntportaal is een online omgeving waar je de documenten, rapportages en formulieren vindt die worden gebruikt bij/voor de ondersteuning en zorg die je van ons ontvangt.

### Wat kun je in het portaal?

- Rapportage: je vaste wijkteammedewerker kan een gespreksverslag met je delen.
- Documenten: documenten waar je recht op hebt, kunnen met je worden gedeeld. Zo heb je 24/7 toegang tot alle belangrijke documenten.
- Formulieren: je kunt benodigde formulieren online invullen en/of inzien wanneer deze door de wijkteammedewerker worden gedeeld.
- Reageren: het portaal geeft de mogelijkheid om een reactie te plaatsen bij een rapportage of document.
- Communiceren: vanuit het portaal is het mogelijk om te reageren op berichten van bijvoorbeeld de wijkteammedewerker via de berichtenfunctie.
- Digitaal instemmen: vanuit Mijn TIM is het mogelijk om digitaal in te stemmen met documenten die met je gedeeld zijn en waar om toestemming of instemming wordt gevraagd.

## 4 Privacy

De bescherming van jouw persoonlijke en vertrouwelijke gegevens vinden we belangrijk! Wij houden ons daarbij aan geldende wet- en regelgeving, zoals de WGBO, Jeugdwet, Wpb, Wet BIG en onze beroepscode (SKJ, NIP of NVO). We gaan vertrouwelijk om met jouw persoonlijke informatie. Onze medewerkers hebben beroepsgeheim. 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.

### **Toestemmings- en informatieplicht**

Als TIM Stichtse Vecht zijn we verplicht onze betrokkenheid bij een inwoner te registreren. We werken daarvoor met MULTIsignaal (de Verwijsindex). Een registratie in de Verwijsindex is standaard twee jaar actief, met de mogelijkheid om te verlengen of eerder stop te zetten. Als de ondersteuning vanuit TIM wordt afgesloten, sluiten we ook het signaal af. Je ontvangt van ons een folder met meer informatie over deze index bij aanmelding.

Alvast meer informatie?

- Voor ouders: <https://www.multisignaal.nl/voor-ouders/>
- Voor jongeren: <https://www.multisignaal.nl/voor-jongeren/>

## **5 Heb je een klacht of compliment?**

Onze medewerkers doen elke dag hun best om je zo goed mogelijk te helpen. We vinden het belangrijk om onze dienstverlening steeds weer te verbeteren. Heb je een compliment? Laat het ons weten via de wijkteammedewerker. Het kan ook voorkomen dat je niet tevreden bent met de ondersteuning of de besluitvorming vanuit TIM. Je kunt ons feedback geven, bezwaar maken of een klacht indienen. We gaan graag met je in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om jouw vertrouwen in ons te herstellen.

### **Wanneer is er sprake van een klacht?**

Het kan bijvoorbeeld ook gaan over onze bereikbaarheid of de manier waarop begeleiding of zorg geboden wordt. Bespreek een klacht altijd eerst met je contactpersoon of wijkteammedewerker en probeer samen een oplossing te vinden. Lukt dat niet? Dan kun je een gesprek aanvragen met de teamcoach, je klacht doorgeven via het klachtenformulier op de website of via ons algemene nummer je klacht telefonisch doorgeven. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op.

### **Wanneer is er sprake van een bezwaar?**

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit. Je kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Tegen besluiten kan altijd binnen zes weken een bezwaarschrift worden ingediend. De gemeente is verantwoordelijk voor de behandeling van het bezwaar. Het bezwaar dien je daarom in bij de gemeente via <https://stichtsevecht.nl/onderwerp/1812/bezwaar-maken/>.

### **Ben je jonger dan 18 jaar?**

Als je niet tevreden bent over de klachtbehandeling van TIM SV, kun je je klacht daarna voorleggen aan een externe onafhankelijke klachtencommissie. Neem voor meer informatie of het indienen van een klacht contact op met Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. De website hiervoor is KJMN ([Klachtencommissiejeugdnn.nl](https://klachtencommissiejeugdnn.nl)).

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland  
Postbus 75874, 1070 AW Amsterdam  
tel. 020 - 616 92 92

Voor hulp bij het indienen van een klacht, kun je terecht bij het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Vraag naar de cliëntvertrouwenspersoon van TIM SV via 088 -555 10 00 of kijk op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

- [Download de AKJ folder vertrouwenspersoon](#)

### **Ben je ouder dan 18 jaar?**

Als je niet tevreden bent over de klachtbehandeling van TIM SV, kun je je klacht ook rechtstreeks voorleggen aan een externe onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan je doen door je klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie:

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg Antwoordnummer 570  
4200 WB Gorinchem  
tel. 0183 - 68 28 29

Voor hulp bij het indienen van een klacht, kun je terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Transmissie, Jolanda den Hartog. Mail naar [vertrouwenspersoon@transmissie.nl](mailto:vertrouwenspersoon@transmissie.nl) of bel 0183 - 68 28 24.

Heb je een vraag over jouw rechten? Neem dan contact op met onze kwaliteitsfunctionaris Kim van Hees. 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.

## **6 Onafhankelijke cliëntondersteuning**

We wisselen we veel informatie uit in onze gesprekken. Het kan helpen om dan samen met iemand anders te zijn. Twee horen immers meer dan één. Neem bijvoorbeeld een familielid of vriend(in) mee. Via de gemeente kun je ook gratis een onafhankelijke cliëntondersteuner aanvragen. Kijk daarvoor op [www.ocostichtsevecht.nl](http://www.ocostichtsevecht.nl) of bel naar 088 - 900 4000.

## **7 Medezeggenschap**

Wij vinden het belangrijk dat je kunt meepraten over de gang van zaken. Dit noemen we medezeggenschap. Jij weet uit eigen ervaring welke dingen er anders of beter kunnen. Wij kennen op dit moment de volgende vorm van medezeggenschap:

### **De cliëntenraad**

De cliëntenraad komt op voor jouw belangen en denkt mee over wat nodig is om de hulp aan jongeren en ouders te verbeteren of te veranderen. Deze cliëntenraad vergadert regelmatig en overlegt met de bestuurders die betrokken zijn bij TIM Stichtse Vecht. Jij kunt jouw stem laten horen! Mail je vragen en suggesties ter verbetering naar: [clienraad@timstichtsevecht.nl](mailto:clienraad@timstichtsevecht.nl).