

Klachten, privacy en regels (versie 1.0)

1. Klachten

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgverlening. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door het bedrijf of een medewerker van de bedrijf. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Optie: bespreek de klacht met de zorgverlener, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgverlener.
- Maak met de zorgverlener een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Naam: Jeugdstem Vertrouwenspersonen akj
 - Nummer: 088-5551000
 - Website: www.jeugdstem.nl

Optie: Dien een klacht in bij de Klachtencommissie

Schrijf een brief of e-mail naar de Klachtencommissie

Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van het bedrijf en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Dien je klacht in op Klachtenportaal Zorg
- Website: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

De klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de



zorgonderneming of een andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgverlener. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgverlener en jij zouden kunnen verbeteren. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

2. Privacy

Privacy en inzagereglement (versie 1)

1. Privacyreglement

GOING begeleidt jongeren. Om dit goed te kunnen doen zijn allerlei gegevens nodig van de jongeren. Van elke jongere wordt daarom een persoonlijk dossier aangelegd. Hierin staan de noodzakelijke gegevens zoals naam, adres en telefoonnummer, indicatiebesluit, ontwikkelplan, door de jongere zelf of door vertegenwoordiger van de jongere aangeleverde documenten. Alle informatie die nodig kan zijn om iemand optimaal ondersteuning te bieden, te begeleiden en eventueel te bemiddelen naar een andere vorm van zorg of werk wordt verzameld en opgeborgen. Dit dossier is ten alle tijden in te zien voor de deelnemer zelf (op aanvraag) en uitsluitend voor de eindverantwoordelijke, het Zorgbedrijf, die ook de zorgovereenkomst meegetekend heeft.

2. Wijze van opslaan

Gegevens worden op papier opgeslagen in een afgesloten kast in het kantoor. Daarnaast worden gegevens t.a.v. declaraties opgeslagen in ons ECD.

3. Toestemming geven

Er wordt geen informatie over jongeren verstrekt aan anderen of ingewonnen bij anderen zonder toestemming van de betreffende persoon of diens vertegenwoordiger.

Uitzondering hierop zijn inspecteurs van de Gemeente en onafhankelijk auditoren van kwaliteitskeurmerken, gemeenten of hoofdaanemers. Zij hebben waar hun functie of de samenwerking dat vereist eenmalig toegang op locatie van de zorgverlener.

4. Rechten van deelnemers aan de jongerenwerkplaats

Jongeren (en hun vertegenwoordigers) hebben recht op inzage, correctie wijziging, aanvulling en verwijdering van





bepaalde persoonsgegevens in het eigen persoonlijk dossier. Indien zij hier gebruik van wensen te maken kunnen zij dit aangeven bij Mark de Jager. Bepaalde basisgegevens zijn echter wel vereist om bijvoorbeeld de overeenkomst rechtsgeldig te kunnen opstellen.

5. Wie heeft toegang tot het persoonsdossier

Persoonlijke gegevens van deelnemers worden in een daartoe geschikte afsluitbare kast zo bewaard dat onbevoegde derden hier geen toegang toe hebben. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor direct betrokken medewerkers.

6. Beëindiging van de zorg en opslag

Wanneer de zorg wordt beëindigd, wordt het dossier zorgvuldig bewaard en opgeslagen. Na een wettelijke periode van twintig jaar wordt het dossier vernietigd. Op verzoek van de jongere of diens vertegenwoordiger is het dossier ook na de zorgperiode nog op te vragen.

7. Gebruik van e-mail

Via reguliere e-mail worden geen persoonsgegevens gedeeld. Er wordt gebruik gemaakt van de diverse middelen van gemeenten en hoofdaanemers om beveiligd te communiceren betreffende persoonsgegevens.

8. Datalekken

Wanneer gegevens anders worden gedeeld dan hier genoemd, of op plaatsen beschikbaar zijn waar dat niet nodig is, wordt een datalek geregistreerd in Zilliz met een daartoe ontwikkeld format.

9. Registratie (verwerkingsregister)

GOING hanteert een verwerkingsregister waarin wordt bijgehouden exact welke persoonsgegevens van cliënten en personeelsleden worden genoteerd, waar die worden genoteerd, wie daarbij mag en wat de technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn om dat te bewaken.

Dit beleid gaat in op 1-7-2024 en is voor het laatst bijgewerkt op 4-7-2024. Dit beleid is openbaar te vinden op de website en voor vragen kunt u terecht bij Mark de Jager.



3. Regels

Binnen de Jongerenwerkplaats van GOING werken we met een dagplanning en houden we ons aan het veilig werken protocol. Daarnaast gelden een aantal regels waaraan een jongere zich dient te houden om welkom te mogen zijn op de jongerenwerkplaats, die staan omschreven in de gedragscode.

Dagplanning

8:45 – 9:00 Inloop/tijd om nog koffie te drinken

9:00 – Start ochtend dagdeel werkplaats

10:30 – 10:45 Koffie pauze

10:45 – 11:45 Werkplaats

11:45 – 12:00 Opruimen/schoonmaken

12:00 – 12:30 Inloop/tijd voor koffie

12:30 – Start middagdeel werkplaats

14:00 – 14:15 Koffie pauze

14:15 – 15:15 Werkplaats

15:15 – 15:30 Opruimen/schoonmaken

Gedragscode

Wij respecteren iedereen. Discriminatie is niet toegestaan in welke vorm dan ook. We behandelen elkaar met vriendelijkheid en empathie, luisteren naar elkaar zonder te oordelen, en zorgen ervoor dat iedereen zich veilig en welkom voelt. In onze communicatie gebruiken we respectvolle taal en geven we constructieve feedback. Conflicten lossen we op een vreedzame manier op, waarbij we de gevoelens en meningen van anderen respecteren. Samenwerking en positieve betrokkenheid staan centraal in alles wat we doen. Het is niet toegestaan om opnames van cliënten of begeleiders te maken in beeld of geluid. Jongeren zijn niet welkom wanneer er structureel onveilig wordt gewerkt, of wanneer een jongere onder invloed is van alcohol of drugs. Ook wanneer een jongere zorgt voor onveiligheid richting andere personen, is hij/zij niet welkom.



3.1 Uitleg Veilig werken protocol

Op de Jongerenwerkplaats van GOING is het veilig werken protocol de norm die we hanteren om de veiligheid te waarborgen. Het is een vereiste dat jongeren hier kennis van nemen en ook mee akkoord gaan om te kunnen deelnemen.

3.2 Het Veilig werken protocol

Ik ga aan de slag, maar eerst:

1. Wat ga ik doen?

2. Welke machines, gereedschappen en materialen heb ik daarvoor nodig?

3. Welke PBM's moet ik gebruiken?

4. Toepassen LMRA

- wat kan er misgaan?
- kan er door mijn werken (bijv. vonken e.d.) brand ontstaan?
- verwijder brandbare spullen uit de directe omgeving of dek ze af!
- kan ik hier veilig, rustig en nauwkeurig werken?
- kan ik hier rekening houden met anderen?
- kan ik de juiste gereedschappen op de juiste manier gebruiken?
- kan ik de gereedschappen op de juiste manier afstellen?

Ik stop met werken, maar eerst:

Stop een half uur voor sluiting/ einde werk met brandgevaarlijke activiteiten en daarna,

1. Gebruikte machines en gereedschap uitzetten

2. Bepalen waar je het werkstuk laat

3. Restmaterialen op juiste plaats opbergen

4. Afval correct en gescheiden opruimen

- hout, houtspanen en houtmot



GOING

- staal en staalspanen

- papier en karton

- huishoudelijk afval + stof

5. Werkplek schoonmaken

6. Vloer en rondom werkplek schoonmaken

7. Persoonlijke beschermingsmiddel opruimen

8. Als je de laatste bent

- loop nog even rond en controleer of er niets na smeult

- lichten uit en deuren dicht

