



'ELKAAR SERIEUS NEMEN'

Informatie voor ouders/verzorgers over het cliëntenbeleid

‘Elkaar serieus nemen’

‘Elkaar serieus nemen’ gaat over ons ‘cliëntenbeleid’: alle activiteiten die wij ondernemen om uw positie als ouder, klant en samenwerkingspartner goed tot zijn recht te laten komen. In deze folder kunt u lezen wat dit voor u betekent, waar u op kunt rekenen en wat we van u verwachten. Verder vindt u alle informatie op onze website www.entrea.nl.

Vier waarden staan centraal

Vier waarden staan in onze bejegening centraal: Duidelijk, Respectvol, Open en Professioneel: DROP. Dat is de manier waarop we bij Entrea omgaan met ouders, kinderen, met elkaar en met onze contacten in de buitenwereld. Dat is wat we willen uitdragen in ons werk, in gesprekken, in de aankleding van het gebouw, tijdens vergaderingen, in verslaglegging en in onze folders. DROP is een manier van werken; een grondhouding voor medewerkers van Entrea. U mag hierop rekenen.

Duidelijke informatie krijgen

Alle ouders krijgen van ons duidelijke informatie, vanaf de aanmelding tot en met de beëindiging van de hulp of de schoolplaatsing. Op tijd en in begrijpelijke taal. Zo is er informatie over huisregels, een schoolgids, een klachtenregeling en informatie over inzage in het dossier. Alle folders vindt u op onze website. Onze informatie is altijd in het Nederlands. Wanneer u de Nederlandse taal niet of niet voldoende machtig bent, verwachten wij dat u zelf voor een tolk of vertaler zorgt.

Professioneel

U kunt vertrouwen op de professionaliteit van onze medewerkers. Binnen Entrea zijn er afspraken over scholing, beroepscode, tuchtrecht en over registratie in het beroepsregister voor professionals. Veiligheid staat centraal. Wij werken volgens de wet, protocollen, veiligheidsvoorschriften en de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

Gesprekspartner zijn

U heeft onze hulp gevraagd bij de opvoeding of het onderwijs van uw kind. U bent daarom voor ons een belangrijke gesprekspartner. Uw actieve betrokkenheid speelt een belangrijke rol. U wordt uitgenodigd voor evaluatiebesprekingen en u kunt zich tijdens de besprekingen laten bijstaan door een ‘eigen vertrouwenspersoon’: iemand die u zelf gekozen heeft en u tot steun kan zijn. Binnen de jeugdzorg kan ook een vertrouwenspersoon gevraagd worden via Zorgbelang Gelderland. Kijk voor informatie hierover op www.zorgbelang gelderland.nl.

Wilt u van tevoren aan de secretaresse doorgeven dat u een vertrouwenspersoon meeneemt, dan schuiven we graag een extra stoel aan. Wanneer u gebruik maakt van een tolk of vertaler,

is het goed te weten dat in onze gesprekken kinderen onder de 18 jaar niet als tolk of vertaler kunnen optreden.

Inspraak hebben en krijgen

Wij vinden niet alleen uw inbreng in de hulpverlening en het onderwijs van belang, maar nodigen u ook graag uit om van tijd tot tijd mee te praten over de kwaliteit van de hulp of het onderwijs, het beleid of over bepaalde thema's. Dit gebeurt via bijeenkomsten, panels of vragenlijsten, (G)MR of raad van cliënten. Met de kinderen bespreken we onderwerpen die hen bezig houden in de klas of in een Kinderraad. Jongeren vanaf 12 jaar in de jeugdzorg kunnen hun zegje doen in de Jongerenraad.

Kwaliteit

Uw mening telt ook in de kwaliteit van onze hulp en ons onderwijs. U krijgt regelmatig van ons het verzoek om vragenlijsten in te vullen. Wij willen op deze manier graag meten of onze hulp en ons onderwijs op de goede manier worden ingezet en uw kind en u daadwerkelijk verder helpen. Uw oordeel over de resultaten en uw tevredenheid zijn daarbij belangrijk.

Klachtrecht

Wij willen graag dat u tevreden bent over ons werk. Daarom horen wij het graag wanneer u een signaal wilt afgeven, ergens ontevreden over bent of een klacht heeft. We willen samen met u een oplossing vinden. Meer informatie over de klachtenprocedure is te vinden op onze website of op te vragen bij onze medewerkers.

Recht op privacy en inzage in dossier

Entrea houdt zich aan de wettelijke regelingen rond privacy van gegevens. Gedurende de hulpverlening of het onderwijs aan uw kind leggen wij gegevens vast in een dossier. Deze gegevens hebben betrekking op onderzoeken, de voortgang en afspraken die nodig zijn voor goede hulp of onderwijs. Deze gegevens worden ook gebruikt voor de evaluatiebespreking waarvoor u uitgenodigd wordt. Afspraken over hoe wij omgaan met dossiergegevens zijn vastgelegd in ons dossierbeleid. U kunt hier meer over lezen in een aparte folder op onze website.

Huisregels

Om de samenwerking, het bezoek aan onze locaties of het verblijf van uw kind op school of in een groep zo plezierig mogelijk te laten zijn, zijn er een aantal huisregels. U vindt huisregels in de wachtruimtes van onze locaties, op school en in de groepen. Ook kunt u erover lezen op onze website.





entrea

jeugdzorg | onderwijs | onderzoek

Specialisten in de buurt

T (024) 37 80 806

E info@entrea.nl

W www.entrea.nl

©Entrea mei 2017

