



'WELKOM BIJ ENTREA'

Informatie voor ouders/verzorgers over onze huisregels

'WELKOM!'

U bent bij Entrea van harte welkom. U en uw kind kunnen bij ons rekenen op een duidelijke, open, respectvolle en professionele omgang. Om de samenwerking met u rond jeugdzorg en/of onderwijs, het bezoek aan school en onze locaties of het verblijf van uw kind in een groep zo plezierig mogelijk te laten zijn, hebben we een aantal huisregels. Zo weten we met elkaar waar we aan toe zijn.

U vindt huisregels in onze wachtruimtes, op school en in de groepen. Een school, groep of pleeggezin hebben ook eigen regels en gebruiken. Mensen die zich niet aan onze huisregels houden, kunnen wij uiteindelijk toegang tot locaties van Entrea ontzeggen.

Omgaan met elkaar

Niet anders dan in de samenleving is wederzijds respect de basis voor contacten tussen medewerkers van Entrea, ouders, kinderen en bezoekers. Bij Entrea is geen plaats voor denigrerende of discriminerende opmerkingen, intimidatie, agressief gedrag of andere vormen van bedreiging. Dit geldt binnen onze gebouwen, maar ook voor onze medewerkers buiten het gebouw en als een van onze medewerkers bij u thuis op huisbezoek is, tijdens telefonisch contact en op sociale media. U mag rekenen op een correcte bejegening. Ervaart u dat niet zo spreek ons hier dan op aan. U kunt hierover ook een klacht indienen.

Wat mag u van onze medewerker verwachten?

- De medewerker handelt vakbekwaam en komt afspraken na.
- De medewerker toont respect voor u als persoon en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.
- De medewerker gebruikt begrijpelijke taal.
- De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk.
Hij geeft aan wat binnen de hulpverlening of de school mogelijk is en wat niet.
- De medewerker toont begrip voor uw situatie en is discreet in de benadering.
- De medewerker staat open voor op- en/of aanmerkingen en vertelt wat hij daarmee gaat doen.

Wat mag de medewerker van u verwachten?

- U toont respect.
- U verleent medewerking naar gelang uw mogelijkheden.
- U mag boos zijn, maar u mag geen geweld of agressief gedrag vertonen of bedreigingen uiten, ook niet op sociale media.

Meldcode

De veiligheid van uw kind is voor al onze medewerkers en pleeggezinnen een belangrijk thema. Wij werken volgens wet, protocollen, veiligheidsvoorschriften en de Meldcode Huiselijk geweld en Kinder mishandeling (Veilig Thuis). Als onze medewerker zich zorgen maakt over de veiligheid dan zal hij dat ook met u bespreken. Wanneer de veiligheid in het geding is, is de medewerker verplicht dit te delen met zijn leidinggevende.

Ontvangst

Op onze locatiekantoren en scholen meldt u zich in eerste instantie bij de receptie. Zij berichten vervolgens de medewerker(s) van uw komst.

Privacy

Wij respecteren de privacy van cliënten, leerlingen, andere bezoekers en medewerkers. Wij hebben hier nadrukkelijk aandacht voor in alle contacten. Bij gesprekken, telefoontjes, post, e-mail en natuurlijk ook in onze omgang met dossiers. Wij hebben een Privacyreglement cliëntgegevens, mede gebaseerd op de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). En we hebben overeenkomsten over beveiliging en bescherming van gegevens met onze (ICT-)partners. Bij vragen over de toepassing van de AVG kunt u terecht bij onze Functionaris Gegevensbeheer: FG@entrealindhout.nl.

Beeld- en geluidopnames zijn alleen toegestaan als deze voor persoonlijk gebruik zijn, van tevoren gemeld zijn en afspraken over doel, bewaren en wissen zijn vastgelegd. Het is niet toegestaan beeld- of geluidopnames openbaar te maken zonder toestemming van degenen die te horen en/of te zien zijn.

Tolk

Wanneer u de Nederlandse taal niet of niet voldoende machtig bent, verwachten wij dat u zelf voor een tolk of vertaler zorgt. Dit geldt zowel voor de gesprekken met onze medewerkers over de hulp of het onderwijs als voor de verslagen of zorgovereenkomsten die u van ons ontvangt. Kinderen onder de 18 jaar kunnen niet als tolk of vertaler optreden.

Dieren

Uit hygiënisch oogpunt en het feit dat dieren tijdens gesprekken erg kunnen afleiden zijn huisdieren in de gebouwen van Entrea niet toegestaan. Voor geleidehond, hulphond of therapiehond maken wij een uitzondering. Ook stellen wij het bij een huisbezoek op prijs wanneer u uw hond uit de kamer verwijdert als één van onze medewerkers daarom vraagt.

Vanwege hygiëne en mogelijke allergieën zijn ook in de groepen in principe geen dieren toegestaan. In sommige groepen mogen de kinderen wel kleine huisdieren hebben, zoals vissen. Dit staat dan te lezen in de huisregels van die betreffende groep.

Roken

In openbare gebouwen mag niet worden gerookt. Dus ook niet in gebouwen van Entrea. U mag buiten roken. Wanneer een van onze medewerkers bij u thuis op huisbezoek komt, is het wenselijk dat u tijdens dat bezoek niet rookt, als onze medewerker daarom vraagt.

Alcohol en drugs

Het onder invloed zijn van alcohol of niet-medisch voorgeschreven drugs in onze gebouwen is niet toegestaan. Dat geldt ook voor het gebruik. Alleen met toestemming van bestuur of directie kunnen er bij een bijzondere festiviteit voor genodigden op onze locaties zwakalcoholische dranken worden geschonken.

Bedreiging en/of diefstal

Bij bedreiging of diefstal door ouders/verzorgers of bezoekers doen wij aangifte bij de politie. Het bezit van wapens is in onze gebouwen niet toegestaan. Bent u iets verloren of vermoedt u diefstal? Meld dit zo snel mogelijk bij de receptie. Voor verlies of diefstal is Entrea niet aansprakelijk. Vernielt u onze spullen of beschadigt u onze gebouwen, dan is de rekening voor u. Vernieling of schade aan onze gebouwen of eigendommen, worden op de veroorzaker verhaald. Ernstige misdragingen kunnen zelfs leiden tot beëindiging van de zorgovereenkomst of toegangsweigering bij Entrea.

Vragen of suggesties?

Wellicht zijn in uw ogen bepaalde huisregels onvolledig of onduidelijk. Natuurlijk staan wij open voor suggesties. Bespreek dit dan gerust met ons. We horen het graag.



Specialisten in de buurt

T (024) 37 80 806

E info@entrea.nl

W www.entrea.nl

©Entrea mei 2018

