

Informatie Krimpens Sociaal Team

Informatie voor cliënten

U bent door een professional aangemeld bij het Krimpens Sociaal Team. Dit team is er voor alle inwoners van Krimpens aan den IJssel die ondersteuning of hulpverlening nodig hebben. Als u bent aangemeld bij het Krimpens Sociaal Team wordt er binnen twee weken contact met u opgenomen. Bij de eerste afspraak is vaak de professional aanwezig die de aanmelding verzorgd heeft.

Deze informatie geven wij u om u alvast te informeren wat u kunt verwachten. In het eerste gesprek zal dit verder worden toegelicht.

Wat is het Krimpens Sociaal Team?

Het Krimpens Sociaal Team biedt professionele ondersteuning en hulpverlening. Het is een multidisciplinair team. Dat betekent dat het team is samengesteld uit medewerkers die afkomstig zijn vanuit verschillende organisaties. Zij werken samen als een team, maar hebben elk hun specifieke expertise. Zo werken er bijvoorbeeld maatschappelijk werkers, pedagogen, hulpverleners, gezinscoaches, psychologen, sociaal psychiatrisch verpleegkundigen, consultants en ouderbegeleiders. Waar nodig stemmen zij onderling af. Hierdoor hoeft u niet steeds met een andere hulpverlener te spreken. De leden van het team heten 'casusregisseurs'. Zij worden aangestuurd door procesregisseurs die in dienst zijn bij de gemeente.

Wat doet een casusregisseur van het Krimpens Social Team?

Casusregisseurs zijn hulpverleners die gespecialiseerd zijn in bepaalde onderwerpen. Zij hebben kennis op het gebied van bijvoorbeeld jeugd- en opvoedhulp, geestelijke gezondheidszorg, huiselijk geweld of ondersteuning bij een (verstandelijke) beperking. Zij helpen u om bijvoorbeeld uw financiën in kaart te brengen of geven opvoedondersteuning. Dat soort ondersteuning noemen wij begeleiding.

Een casusregisseur komt veelal bij u thuis om uw vragen en uw behoefte aan ondersteuning met u in kaart te brengen. Samen met u en uw gezin worden er doelen opgesteld. Er worden afspraken gemaakt wie wat kan doen om aan deze doelen te werken. Bijvoorbeeld wat kunt u zelf doen, is er iemand in de omgeving die kan helpen, wat kan school en wat kan de casusregisseur aan begeleiding bieden. Een casusregisseur kan bijvoorbeeld opvoedondersteuning bieden, informatie en advies geven, trainen van vaardigheden, versterken van netwerk, leren aangaan van nieuwe contacten, onderzoeken welke mogelijkheden er zijn van

uit vrijwilligersorganisaties in (tijdelijke) ondersteuning, meegaan naar belangrijke afspraken enz. Waar nodig kan de casusregisseur ook specialistische hulp of langdurige ondersteuning vanuit een andere organisatie inschakelen. Alle begeleiding en ondersteuning heeft als doel ervoor te zorgen dat u weer zo zelfstandig mogelijk verder kunt.

De casusregisseur is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Kunt u een afspraak onverhoopt niet nakomen, laat dit dan minimaal 24 uur van te voren weten.

Eén gezin - één plan - één regisseur

Als u samen met de casusregisseur heeft besproken wat er nodig is om u te ondersteunen, maakt de casusregisseur hiervan een plan. Dat noemen wij een ondersteuningsplan. In dit plan komen de doelen en acties te staan die u samen met de casusregisseur afspreekt. Ook spreekt u met de casusregisseur af hoeveel contact u met elkaar heeft en na hoeveel tijd u samen kijkt of de doelen behaald zijn.

Als u hulp en ondersteuning vanuit meerdere instanties krijgt dan betreft de casusregisseur deze instanties ook bij het plan en voert de regie. Dat noemen wij werken volgens het principe één gezin – één plan – één regisseur. We willen namelijk voorkomen dat instanties langs elkaar heen gaan werken.

Hoe gaat het Krimpens Sociaal Team om met uw persoonsgegevens?

Zodra u bij het Krimpens Sociaal Team bent aangemeld, registreren wij het aanmeldformulier in een speciaal deel van het gemeentelijk registratiesysteem. Daarna vullen wij uw dossier aan met het ondersteuningsplan, de gespreksverslagen en de andere relevante informatie. De casusregisseur behandelt uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk. Bent u het niet eens met de opname van de gegevens in het systeem, dan kunt u dit kenbaar maken door binnen 14 dagen een e-mail te sturen naar info@krimpenssociaalteam.nl.

Het is belangrijk dat uw huisarts, de jeugdarts en de jeugdverpleegkundige geïnformeerd worden dat er hulpverlening vanuit het Krimpens Sociaal Team start. Daarom stuurt de casusregisseur met uw toestemming hen een brief met daarin alleen uw persoonsgegevens en de contactgegevens van de casusregisseur. Voordat er informatie gedeeld wordt met andere professionals, bespreekt uw casusregisseur met u waarvoor dit nodig is en welke informatie de casusregisseur wil delen. U mag uiteraard uw dossier inkijken. Daarvoor kunt u een afspraak maken met uw casusregisseur.

Kwaliteit van hulpverlening

Beroepsregistratie

De inzet van professionals met beroepsregistratie borgt de kwaliteit van hulp aan kinderen, jongeren en volwassenen. De hulpverleners – casusregisseurs van het Krimpens Sociaal Team zijn professionals op hbo- of wo-niveau of hoger, zij zijn geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), Register Plein of in het BIG-register. Deze registratie staat voor kwaliteit van de uitvoering van hun vak. Ze werken volgens richtlijnen en de beroepscode en zijn daarop aanspreekbaar. Zo kunnen cliënten van het Krimpens Sociaal Team rekenen op goede hulpverlening en ondersteuning. Volledige informatie staat op <https://skjeugd.nl>, <https://www.registerplein.nl> en <https://www.bigregister.nl>.

Richtlijnen jeugdhulp

Richtlijnen zijn aanbevelingen die richting geven aan de professionele afwegingen die de casusregisseur maakt. Van elke richtlijn is ook informatie voor ouders en jeugdigen ontwikkeld, zodat cliënten zich kunnen voorbereiden en informeren. Iedere richtlijn wordt kort samengevat. Wanneer cliënten op de hoogte zijn van de richtlijn, weten zij wat zij van hulpverleners in jeugdhulp en jeugdbescherming kunnen verwachten. Ook kunnen cliënten deze informatie gebruiken als hulpmiddel bij het overleg met hun hulpverlener. Deze informatie is online beschikbaar: <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/clienten/>

De casusregisseurs zijn verplicht om calamiteiten, klachten en signalen van onveiligheid, zoals mishandeling en seksueel misbruik, altijd te melden aan hun leidinggevenden en de procesregisseur. Ernstige calamiteiten worden overeenkomstig wet- en regelgeving ook gemeld aan de inspecties (jeugd, gezondheidszorg en politie). Bij Veilig Thuis wordt melding gedaan wanneer er sprake is geweld in een afhankelijk relatie, bijvoorbeeld ouderen mishandeling en kindermishandeling. De casusregisseurs handelen volgens de 'Verplichte kind check' bij volwassen problematiek. Bij Jeugdbeschermingsplein wordt gemeld als kinderen niet veilig opgroeien en/of belemmerd worden in hun ontwikkeling waarbij ouders die situatie niet kunnen of willen veranderen.

SISAmelding

SISA staat voor Signaleren en Samenwerken. Via SISA werken organisaties, die met jongeren/kinderen werken, nauw met elkaar samen. Met elkaar vormen ze een sluitend netwerk om de kinderen/jongeren die risico's lopen of problemen hebben te signaleren en te bege-

leiden. Hulpverleners en ook casusregisseurs geven in SISA aan dat zij uw gezin begeleiden. Zij ontvangen dan een melding indien er ook een andere professional/organisatie betrokken is. Dit om te voorkomen dat meerdere organisaties langs elkaar heen werken. In de melding staan geen gegevens over u of uw gezin, er wordt slechts aangegeven welke hulpverlener er betrokken is.

Heeft u een klacht of compliment?

Het Krimpens Sociaal Team vindt uw mening over haar dienstverlening belangrijk. U kunt uw mening rechtstreeks kwijt bij één van onze medewerkers. Tevens is het mogelijk dat wij bij u informeren wat u van onze dienstverlening vindt. Als u niet tevreden bent over de manier waarop een van onze medewerkers zijn of haar werk doet, dan horen wij dat graag van u. Wij vinden het fijn als u dat eerst probeert te bespreken met de betreffende medewerker zelf. Als u er samen niet uitkomt, zal deze medewerker u voorstellen zijn of haar leidinggevende of een procesregisseur van het Krimpens Sociaal Team in te schakelen. Samen probeert u dan een oplossing te vinden. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen of een bezwaarschrift op te stellen.

Het Advies- en klachtenbureau, AKJ vertrouwenspersoon Jeugdhulp

Het AKJ, is een onafhankelijke landelijke organisatie. Daar werken vertrouwenspersonen die de belangen van cliënten in de jeugdhulp voorop stellen. U kunt daar terecht als u vindt dat de bejegening of behandeling beter kan. Meer informatie vindt u op de website; www.akj.nl of via telefoonnummer 088-5551000.

Algemene contactgegevens van het Krimpens Sociaal Team Bezoekadres Krimpens Sociaal Team:

Gezondheidscentrum Krimpen
Groenendaal 1
2922 CJ Krimpen aan den IJssel
E: info@krimpenssociaalteam.nl
T: 0180-517 590 (receptie KrimpenWijzer)

Vragen?

Voor vragen kunt u het beste contact opnemen met uw casusregisseur. U krijgt zijn of haar mobiele telefoonnummer en e-mailadres.