

# **Algemene Voorwaarden Tri, gezond ontwikkelen**

## Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Missie: .....	3
2	Privacy Policy website .....	4
3	Documenten, werkaantekeningen en verslagleggingen .....	5
3.1	Documenten/formulieren.....	5
3.2	Documenten/formulieren voor dossier: .....	5
3.2.1	Informatieblad zorginstelling .....	5
3.2.2	Contactformulier: .....	5
3.2.3	Toestemmingsformulieren .....	5
3.2.4	Plannen .....	6
3.2.5	Verslagleggingen:.....	7
3.2.6	Documenten ontvangen van derden .....	7
3.2.7	Werkaantekeningen .....	7
4	Document- en materiaalregistraties.....	8
4.1	Documenten voor dossier .....	8
4.2	Verslagleggingen en documenten ontvangen van derden: .....	8
4.3	Werkaantekeningen .....	8
5	Procedure primair proces .....	9
5.1	Aanmeldprocedure.....	9
5.2	Kennismaking/Intake.....	9
5.3	Plannen uitwerken en evalueren .....	9
5.4	Eindgesprek .....	9
5.5	Communicatie.....	9
5.6	Facturen .....	9
6	Veiligheid.....	10
7	Registraties .....	11
7.1	Bewaartermijn registraties .....	11
8	Marketing .....	12

# 1 Inleiding

Tri geeft ambulant ondersteunende begeleiding met maatwerk aan mensen met psychiatrische problemen in de regio Twente. Door samen te werken met cliënt kan een duurzame realisatie komen van de gestelde doelen. Tri is een kleine en transparante organisatie, waar begeleiders flexibel kunnen zijn, tijd hebben voor een luisterend oor om de cliënten gericht te kunnen motiveren en ondersteunen naar een passend leven in onze participatiemaatschappij.

Tri heeft het HKZ certificaat voor kwaliteitswerk behaald.

De zorginstelling werkt volgens de kwaliteitsnormen van HKZ en volgt de richtlijnen van de overheid in de zorgsector.

Het nummer van de KvK van Tri is 08125885.

## *1.1 Missie:*

Tri staat voor een optimale ontwikkeling van onze cliënten.

Ons doel is cliënten kansen te bieden voor het opbouwen van een duurzaam zelfstandig leven. Ons uitgangspunt is de kracht van cliënten in te zetten om te komen tot herstel, zelfcontrole en het oppakken van verantwoordelijkheden in het eigen levensproces.

## Privacy Policy website

De Privacy Policy voor Bezoekers geldt voor iedereen die de website Tri bezoekt. De website [www.tri.nu](http://www.tri.nu) staat onder beheer van Ayda Capar, directeur van Tri; de contactgegevens zijn te vinden op voornoemde website.

## 2 Documenten, werkaantekeningen en verslagleggingen

### 2.1 Documenten/formulieren

In de zorginstelling Tri is het volgende informatieformulier en zijn de volgende formulieren/documenten samen ingevuld met cliënt aanwezig.  
Per document wordt de inhoud en het doel daarvan omschreven.

### 2.2 Documenten/formulieren voor dossier:

#### 2.2.1 Informatieblad zorginstelling

In dit document kan cliënt en/of verwijzende instantie de algemene informatie over Tri lezen.

Het betreft bereikbaarheid, de te maken afspraken, en de onderhevige wetten, plichten en rechten.

**Het doel** van dit document is informatie over de praktijk te geven aan Cliënt en/of verwijzers.

#### 2.2.2 Contactformulier:

In het contactformulier wordt gevraagd naar: naam, e-mailadres, adresgegevens, telefoonnummer en bericht/vraag. Voor het verwerken van deze gegevens wordt expliciet toestemming gevraagd.

**Het doel** is gerichte informatie te verkrijgen over welke vraag men benaderd wil worden. Genoemde gegevens worden gebruikt om contact te leggen.

#### 2.2.3 Toestemmingsformulieren

##### 2.2.3.1 Toestemmingsformulier voor opslaan en gebruik van (bijzondere) persoonsgegevens

In dit toestemmingsformulier wordt cliënt gevraagd expliciet toestemming te geven voor het mogen opslaan en gebruiken van:

Persoonsgegevens:

- naam, voorna(a)m(en), adres, woonplaats, geboortedatum, geboorteplaats, geslacht, burgerlijke staat, burgerservicenummer, bereikbaarheidsgegevens;
- wensen van de zorgvrager met betrekking tot de zorgvraag, ook zijnde voorzieningen die niet via een wettelijk kader geregeld kunnen worden;
- nummer bank- of girorekening(en) welke door opdrachtgever gebruikt worden voor in- en uitgaven van een PGB;
- contactgegevens van zorgverleners (huisarts, specialist, maatschappelijk werk e.d.) voor zover relevant voor het verrichten van de diensten van Tri.

Bijzondere persoonsgegevens:

- Onder andere: godsdienst of levensovertuiging, politiek gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakvereniging of van strafrechtelijke persoonsgegevens, voor zover relevant voor het verrichten van diensten van Tri.

Cliënt kan deze toestemming ter alle tijde schriftelijk intrekken. De gevolgen van intrekking van (bepaalde) toestemming zal gevolgen kunnen hebben op de begeleiding van Tri.

#### 2.2.3.2 Toestemmingsformulier informatie en dossier verstrekking, en uitwisseling aan derden

Dit toestemmingsformulier wordt cliënt gevraagd expliciet toestemming te geven om informatie en dossier te ontvangen, verstrekken (uitwisselen) aan de verwijzer, de behandelaar, onderwijs-, hulpverleningsinstanties, de gemeente en (niet-) verwante andere personen.

Cliënt wordt expliciet verzocht toestemming te geven voor gebruik van zijn persoonsgegevens, NAW, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummer gebruik in welke vorm dan ook. Cliënt kan deze toestemming ter alle tijde schriftelijk intrekken. De gevolgen van intrekking van (bepaalde) toestemming zal gevolgen kunnen hebben op de begeleiding van Tri.

#### 2.2.3.3 Begeleidingsovereenkomst

Deze begeleidingsovereenkomst betreft het verklaren van de gehoorde informatie over, en het geven van toestemming van het te volgen begeleidingstraject volgens de eisen van de algemene voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg GGZ 2022. In deze overeenkomst worden naam, adresgegevens, geboortedatum, geboorteplaats en BSN nummer genoteerd.

#### 2.2.3.4 Doel toestemmingsformulieren en begeleidingsovereenkomst

te voldoen aan de eis van deze wetgeving, waarbij de richtlijnen opgevolgd worden; te voldoen aan de wetgeving persoonsbescherming AVG; toestemming te verkrijgen van cliënt voor begeleiding van Tri; het ontvangen van persoonsgegevens voor opslaan en het ontvangen van toestemming om deze gegevens te mogen gebruiken ten gunste van het begeleidingstraject.

### 2.2.4 Plannen

#### 2.2.4.1 Begeleidingsplan:

In dit plan wordt gevraagd naar:

- (Bijzondere) persoons- en intakegegevens;
- Geplande overleggen;
- Dagbesteding;
- Doelen voor korte en lange termijn
- Acties die ondernomen gaan worden;

- **Evaluaties.**

De persoonlijke begeleider en cliënt vullen het formulier samen in en beiden onderteken het plan.

#### 2.2.4.2 Vroegsignaleringsplan

In dit plan worden terugvallen in doelen omschreven.

De naam van cliënt en zijn persoonlijke begeleider worden genoteerd.

Het doel is leren bewust worden van het behalen en terugvallen in doelen. Bij terugval is een stappenplan uitgewerkt.

Cliënt vult het formulier samen met zijn begeleider in.

#### 2.2.4.3 Doel plannen

Het doel van de plannen is een algeheel beeld van cliënt en zijn omgeving te krijgen, waardoor doelen en wensen kunnen worden geformuleerd voor aansluitende begeleiding. Door samen met cliënt deze plannen op te stellen wordt hij betrokken en bewust van zijn in te zetten begeleiding. Client krijgt handvatten om terugval te voorkomen.

#### 2.2.5 Verslagleggingen:

Bij Tri kunnen meerdere verslagleggingen gemaakt worden, zoals van gesprekken met Cliënt en/of ouders en met (eventueel) hulpverlenende instanties en/of scholen. Cliënt heeft voor deze besprekingen en informatie uitwisseling toestemming gegeven in de toestemmingsformulieren.

Het doel van deze verslagleggingen is het volgen van het begeleidingstraject, ten gunste van het traject met cliënt.

#### 2.2.6 Documenten ontvangen van derden

Documenten gedeeld door Cliënt en/of gezaghebbenden en ander betrokken (hulpverlenende) instanties, komen in het bezit van Tri met toestemming van alle betrokkenen.

Het doel is deze in te zetten ten gunste van de begeleiding van cliënt.

#### 2.2.7 Werkaantekeningen

In de werkaantekeningen worden waarnemingen van observaties, aandachtspunten en contactmomenten van en met cliënt genoteerd.

### 3 Document- en materiaalregistraties

De laptops van Tri worden uitsluitend door de medewerkers van Tri gebruikt. Allen hebben een gebruikersnaam met wachtwoord.

Met deze instrumenten wordt digitaal gecommuniceerd en mappen voor cliënten beheerd. De directeur kan met haar instrumenten de website beheren.

**Het doel** is de bescherming van cliënt en zijn (bijzondere) persoonsgegevens te borgen, volgens de richtlijnen van de wet persoonsgegevens AVG.

#### 3.1 Documenten voor dossier

Op de websites van de verwijzers zijn portalen ingericht, waar Tri privacy gevoelige informatie mee kan uitwisselen.

Tri heeft een 2FA beveiligd cliëntvolgsysteem, waar het dossier en werkaantekeningen in bewaard en gedocumenteerd worden. Mentoren kunnen het recht worden verleend om informatie aan te leveren en (deels) het dossier in te zien van gezamenlijke cliënten in het cliëntvolgsysteem. Voor deze uitwisseling hebben cliënten schriftelijk toestemming gegeven.

#### 3.2 Verslagleggingen en documenten ontvangen van derden:

Deze worden bewaard in het cliëntvolgsysteem. Cliënt kan zijn dossier op verzoek inzien.

#### 3.3 *Werkaantekeningen*

Werkaantekeningen worden opgeslagen in het cliëntvolgsysteem, in de map van cliënt.

Deze is voor eigen inzage/gebruik en niet voor cliënt.



## 4 Procedure primair proces

### 4.1 Aanmeldprocedure

Aanmelding voor kennismaking/intake kan via:

1. Telefoon
2. Contactformulier op beveiligde website

### 4.2 Kennismaking/Intake

Het kennismakingsgesprek zal gehouden worden met cliënt en zijn verwijzer. In dit gesprek worden geen persoonsgegevens genoteerd.

#### **Het intakegesprek:**

Tijdens het intakegesprek zal de zorgvraag, wensen van cliënt en zijn doelen besproken worden. De huidige en gewenste omstandigheden worden in kaart gebracht. Tri zal cliënt op de plichten en rechten van de zorginstelling en van cliënt wijzen.

Tijdens dit gesprek worden de bovengenoemde toestemmingsformulieren en begeleidingsovereenkomst ingevuld en ondertekend.

De afspraken over de start en begeleiding worden vastgelegd.

### 4.3 Plannen uitwerken en evalueren

Binnen zes weken na het intakegesprek wordt samen met de persoonlijk begeleider en cliënt het begeleidingsplan en vroegsignaleringsplan ingevuld.

Minimaal halfjaarlijks zullen de plannen samen met de persoonlijk begeleider en cliënt worden geëvalueerd en zonodig bijgesteld.

### 4.4 Eindgesprek

Tijdens het eindgesprek zal geëvalueerd worden en zal het traject worden afgesloten.

### 4.5 Communicatie

Per e-mail zal privacy gevoelige informatie, die niet met een cliëntportaal aan een verwijzende instantie verzonden kan worden, met een persoonsgerichte uitnodiging verzonden worden.

Andere vormen van communicatie zijn e-mail, telefoon, WhatsApp en SMS; hiervoor wordt toestemming gevraagd.

### 4.6 Facturen

De facturen worden bij de verwijzende instantie ingediend via het cliëntportaal.

## 5 Veiligheid

### **In het kantoor is aanwezig:**

- Brandmelders
- Brandblusser/ branddeken
- Afgesloten kantooruimte
- Duidelijke vluchtmogelijkheden bij calamiteiten
- Bovenruimte zonder lift
- Wachtwoorden op digitale communicatie/registratie
- Wachtwoorden en inzet van Authenticator 2fa op het cliëntvolgsysteem
- Opslag in beveiligde Cloud-omgeving
- Dagelijkse back-up met zeer sterk wachtwoord beveiliging.
- Certificaat van HKZ.

## 6 Registraties

Verplichte registraties, zijn opgenomen in het kwaliteitsregister van het bedrijfsbeheerssysteem, getoetst door HKZ.

### 6.1 Bewaartermijn registraties

Bewaartijd gegevens volgens voorwaarden in de gezondheidszorg:	
Financiële administratie	minimaal 07 jaar
Kwaliteitsregistraties	minimaal 03 jaar
Registraties uit overlegvormen	minimaal 03 jaar
Dossier cliënt	maximaal 20 jaar
Incidentmeldingen	5 jaar

## **7 Marketing**

Marktwerving van Tri gebeurt door website, mond op mondreclame en contacten met (hulpverlenende) instanties.