

## Algemene voorwaarden

### Voorwaarden, echt?!

Kunnen we niet zonder? Nou nee. In Nederland zijn er wetten waar we ons aan moeten houden. Jij als burger. Wij als zorgverlener. We leggen ze voor je uit. Weet jij wat je van ons mag verwachten. En waar je recht op hebt.

### Algemeen, lekker vaag?!

Vaag? Nee, daar doen we niet aan. Maar persoonlijk is het niet. Dat doen we graag, maar dan echt alleen voor jou. Dit document is algemeen. Voor iedereen hetzelfde.

### De KleurSpel-hulpverlener

Werkt vanuit een liefdevolle, transparante, optimistische houding. In de [gedragscode](#) is te lezen hoe hij of zij dat doet.

In ieder geval doet de hulpverlener de volgende dingen:

#### *Een online dossier voor je maken*

Kun je altijd lezen waar we samen aan werken. We bewaren dit dossier 20 jaar voor je. In het Ben je jonger dan 12? Dan kunnen je ouders in je dossier kijken en jou mee laten lezen. Ben je ouder dan 12? Dan kun je je ouders toestemming geven om in je dossier te kijken. Ben je ouder dan 16? Dan mag je zelf in je dossier kijken.

#### *Samen met jou doelen bedenken*

Dit doen we samen als je bij ons start met een traject. Doelen zijn duidelijk, haalbaar en transparant. Als we je zien hebben we het over jouw doelen. Ook in je dossier lees je hoe het gaat met je doelen.

#### *Risico's voor onveiligheid scoren*

De hulpverlener geeft op een lijst van 24 punten aan of je hiermee te maken hebt. Denk aan punten als: weglopen, agressief gedrag, scheiding, middelengebruik, allergie, en zo verder. Als er onveiligheid of dreiging is, praat de hulpverlener hier met je over. De hulpverlener is verplicht om dit daarna te melden bij Veilig Thuis. Veilig Thuis doet onderzoek naar de situatie en kijkt naar oplossingen.

#### *Vragen van jou beantwoorden*

Wil je iets weten? Stel je vraag als je je hulpverlener ziet of bel of mail hem/ haar. In je dossier vind je ook een knop om een bericht te sturen. Deze mag je altijd gebruiken.

#### *Praten over wat jij nodig hebt*

Met jouzelf, de mensen in je gezin en de mensen om je heen. Altijd alleen met jou toestemming. Dit kun je terugvinden in je zorgplan en in je dossier. De hulpverlener praat ook met andere hulpverleners over hoe hij/ zij jou het beste kan helpen. Dit gebeurt anoniem. Het helpt de hulpverlener om jou te helpen. Want ook de hulpverlener kan het niet alleen.

#### *Foto's maken*

Van werkstukken en situaties waar jij bij bent. Deze zetten we op onze socials. Jij staat zelf niet herkenbaar op de foto en we zetten je naam er niet bij. Wil je dit niet? Zeg het ons!

#### *Stagiaires opleiden*

Niet altijd. Wel regelmatig. Want we willen dat anderen leren om ons werk te doen. Zodat niet alleen jij, maar ook andere kinderen hulp kunnen krijgen als ze dat nodig hebben.

## Jij, de hulpvrager

Weet het even niet en zoekt hulp. Je hebt van ons gehoord en je denkt dat wij iets voor je kunnen betekenen. Dat willen we graag! En vaak kunnen we dat. Maar niet altijd. Daarover lees je meer op onze website: [Voor wie is KleurSpel niet?](#)

Als je hulp van ons krijgt, weet dan dit:

### *Is er een crisis?*

Bel altijd direct 112 of de spoeddienst van de huisarts. Is dat niet wat je zoekt? Bel dan naar Spoed voor Jeugd. Let op welke dienst bij jouw provincie hoort:

- o [Spoedvoorjeugd groningen.nl](#)
- o [Spoed4jeugd.nl \(Friesland\)](#)
- o [S4jd.nl \(Drenthe\)](#)

### *Wij zijn nieuwsgierig*

En zullen je veel vragen stellen. We doen dit omdat we je echt willen helpen en we zo goed mogelijk bij jou willen aansluiten. Het helpt ons als je deelt wat je bezighoudt, wat je hebt meegemaakt, hoe je leven eruit ziet. Ook als er iets gebeurt terwijl je al hulp krijgt van ons, horen we het heel erg graag.

Wat jij vertelt blijft tussen ons. Soms is het zo dat we toch iets tegen een ander moeten zeggen omdat je je anders bijvoorbeeld onveilig blijft voelen. We zeggen het altijd eerst tegen jou als we iets met een ander gaan delen.

### *Niet tevreden?*

Dat kan. Je mag het ons altijd laten weten. Vind je dat lastig? Je kunt een vertrouwenspersoon vragen om je te helpen. Ga naar: <https://jeugdstem.nl/contact> om er één te vinden. Je mag ook altijd en direct contact opnemen met een onafhankelijk iemand die goed klachten kan horen en oplossen. Lees hier meer over in onze [klachtenregeling](#).

Ben je wel tevreden? Ook dat mag je ons laten weten. Vul het [tevredenheidsformulier](#) op onze website in. We nodigen je een paar keer per jaar een uit voor het invullen van ons tevredenheidsonderzoek. Dat is onze plicht. En we doen het graag. Want hoe leuk is het om te horen hoe we het doen?

### *Privacy*

Privacy is in Nederland belangrijk. Je kunt lezen hoe wij omgaan met jouw privacy in de [privacyverklaring](#) op onze website. Daarin kun je ook lezen welke gegevens we van je vastleggen, wie er in je dossier kunnen kijken en welke rechten je hebt. Het is veel tekst. Je mag ons altijd vragen om het uit te leggen.

### *Afwezig?*

Kan gebeuren. Ook wij zijn er wel eens niet. Het is fijn als we dit op tijd van elkaar weten. Wil je dit in ieder geval 24 uur van tevoren laten weten? Dat doen wij ook. Als je ziek bent lukt dit natuurlijk niet, dat begrijpen we. Denk je dat je te laat komt? Een appje is fijn.

Als je hulpverlener lang afwezig is dan kijken we of iemand anders jou kan helpen. Als jij vaak afwezig bent kijken we of we iemand anders kunnen helpen in die tijd. Wil je het laten weten als je verwacht dat je er vaak niet kunt zijn? Mail naar [info@kleurspel.nl](mailto:info@kleurspel.nl).

## En verder

Valt er nog veel meer te vertellen en te ontdekken. Maar niet hier. Dat doen we persoonlijk.