

## Kwaliteitsstatuut voor cliënten over het werk van FIER

Wat kun je verwachten van de hulp en behandeling bij Fier?

April 2020



### GEGEVENS FIER:

Naam instelling: Fier  
Hoofd postadres (straat en huisnummer): Holstmeerweg 1  
Hoofd postadres (postcode en plaats): 8936 AS Leeuwarden  
Website: [www.fier.nl](http://www.fier.nl)

ONZE LOCATIES VIND JE HIER: <http://www.fier.nl/contact-en-route>

## Inhoud van dit kwaliteitsstatuut

1. Waarom dit kwaliteitsstatuut? .....	3
2. Wat is Fier?.....	3
Advies via de telefoon of mail.....	4
Chatten met Fier .....	4
Online behandeling.....	4
Ambulante hulp .....	4
Spoed- en crisishulp .....	5
Centrum Seksueel geweld .....	5
Landelijk Steunpunt Extremisme .....	6
Begeleiding en behandeling in combinatie met wonen (24-uurszorg).....	6
4. Wie werken er bij Fier?.....	7
5. De fasen in de hulp of behandeling bij Fier .....	7
Fase 1: Voorfase (voor het eerste gesprek) .....	7
Fase 2: Aanmelding.....	7
Fase 3: intake (eerste gesprek), onderzoek en adviesgesprek.....	8
Fase 4: behandeling en/of begeleiding: voortgang en evaluatie .....	9
Fase 5: Afsluiting en nazorg .....	9
6. Rechten en Plichten .....	10
7. Tevredenheid en verbeterideeën van cliënten .....	10
Tevredenheidsonderzoeken .....	10
Signaalkaarten .....	11
Cliënten- en familieraad .....	11
Klachten .....	11
Vertrouwenspersoon.....	11

## 1. Waarom dit kwaliteitsstatuut?

Fier vindt het belangrijk om haar (toekomstige) cliënten vooraf goed te informeren over hoe we bij Fier werken, zodat je weet waar je aan toe bent. Dat doen we in dit kwaliteitsstatuut. Hierin vind je eerst algemene informatie over Fier. Daarna nemen we alle fasen door waarmee je te maken kan krijgen bij hulp of behandeling van Fier.

Dit kwaliteitsstatuut van Fier is bedoeld voor cliënten. In een kwaliteitsstatuut staan duidelijke regels over de kwaliteit van de zorg, de verantwoordelijkheid daarvoor en de werkafspraken. Dit is verplicht voor elke organisatie in de zorg: voor cliënten en hun familie, maar ook voor specialisten binnen en buiten de organisatie, financiers en toezichthouders. We proberen je een duidelijke uitleg te geven, maar als je meer wilt weten of iets niet begrijpt, kun je altijd contact opnemen met je hulpverlener of met de afdeling Advies en Aanmelding (088-20 80 000).

## 2. Wat is Fier?

### Fier en onze principes

Fier is een expertise- en behandelcentrum op het gebied van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Geweld in afhankelijkheidsrelaties (GIA) is een naam voor geweld dat binnen relaties plaatsvindt. Je kunt denken aan: kindermishandeling, huiselijk geweld, ouder(en)mishandeling, eengerelateerd geweld, seksueel misbruik, loverboys en extremisme. Fier wil dit geweld stoppen, herhaling hiervan voorkomen en de slachtoffers helpen met gevolgen ervan.

We willen slachtoffers van geweld en misbruik een veilige omgeving bieden. Een omgeving waar we ze kunnen helpen om te werken aan hun toekomst. Dit doen we door een combinatie van begeleiding, ondersteuning en behandeling.

We werken integraal. Dat houdt in dat we niet alleen kijken naar het oplossen van problemen en stoornissen. Of alleen rekening houden met waar iemand moeite mee heeft. We willen juist ook de mogelijkheden, veerkracht en kwaliteiten van iemand vergroten. Daarom hebben we bij Fier aandacht voor 'het gewone leven'. Wij behandelen klachten, maar onze hulp moet er ook voor zorgen dat kinderen, jongeren en volwassenen gewoon naar school kunnen. Werk hebben. Vriendschappen sluiten. Gezonde relaties hebben. Fijne opvoeders zijn. We maken daarom samen met jou en je omgeving een persoonlijk plan. Hierbij kijken we naar jou als gehele mens, we zorgen voor alles wat er nodig is om veilig en zonder klachten verder te kunnen. Nu en in de toekomst.

### Kwaliteit

Fier is HKZ gecertificeerd. Dat betekent dat we ons moeten houden aan de kwaliteitseisen die aan ons én aan onze zorg worden gesteld. Een keer in het jaar controleert een andere organisatie dat. Een aantal medewerkers van Fier (een soort kwaliteitsteam) controleert regelmatig of de organisatie en de zorg voldoen aan die kwaliteitseisen. Zo controleren we of hulpverleners zich aan de regels houden, bijvoorbeeld aan de regels over het bijhouden van een dossier.

### Samenwerking centraal!

Bij Fier werken hulpverleners met verschillende beroepen, maar het samenwerken staat altijd centraal. Samenwerken met jou als cliënt: dus waar wil jij ondersteuning bij en wat wil je bereiken? Samenwerken met elkaar en samenwerken met de omgeving. Door deze aanpak werken we op verschillende gebieden samen: binnen én buiten de organisatie. Fier werkt bijvoorbeeld samen met de politie, Veilig Thuis, de wijkteams. Ook maakt Fier in Leeuwarden onderdeel uit van het Centrum

Seksueel Geweld CSG): hier werken we samen met de artsen in het ziekenhuis en de politie om goede hulp te bieden aan iedereen die kort geleden een vervelende seksuele ervaring heeft meegemaakt.

We hebben in Leeuwarden ook een samenwerkingsverband met andere organisaties om intensieve hulp te bieden aan gezinnen die te maken hebben met ernstig en langdurig huiselijk geweld, seksueel geweld of kindermishandeling. Dit samenwerkingsverband wordt de Multidisciplinaire Aanpak (MDA++) genoemd en bestaat uit Fier, Veilig Thuis, Politie, Openbaar Ministerie, Medisch Centrum Leeuwarden, GGZ Friesland, Verslavingszorg Noord-Nederland en het Centrum Seksueel Geweld. Slachtoffers hoeven zo niet steeds hetzelfde verhaal aan steeds weer andere personen te vertellen. Alles wat nodig is wordt goed op elkaar afgestemd, door samen te werken. Er wordt daarvoor toestemming aan jou gevraagd (behalve als er sprake is van een levensgevaarlijke situatie, dan wordt er eerst actie ondernomen).

### **Veiligheid voorop!**

Bij Fier staat jouw veiligheid altijd voorop. In geval van nood bellen we met de politie, via telefoonnummer 112. Ben je bang dat de situatie uit de hand loopt en ben je niet veilig? Kom dan meteen in actie. Je kunt zelf ook altijd met de politie bellen via 112.

## **3. Welke zorg biedt Fier?**

### **Advies via de telefoon of mail**

Als je meer informatie over Fier of advies wilt, kun je contact opnemen met het Team Advies & Aanmeldingen. Je kunt ze bellen op 088-20 80 000 en mailen via [aanmeldingen@fier.nl](mailto:aanmeldingen@fier.nl). Professionals kunnen hier ook terecht voor aanmeldingen bij Fier. Je kunt 24 uur per dag 7 dagen per week contact opnemen met Fier voor advies of hulp.

### **Chatten met Fier**

Iedereen kan gebruikmaken van onze chat, op: <https://www.fier.nl/chat>. Je kunt vanuit je eigen omgeving (anoniem) vragen stellen. Je kunt ook je verhaal anoniem vertellen aan een hulpverlener van de chat. Hij of zij geeft tips en adviezen en helpt je als jij dat wilt. Als er meer nodig is, kan de hulpverlener je het advies geven om te starten met (online) behandeling. Dit kan eventueel anoniem. De chat is geopend op maandag tot en met vrijdag van 19.00 tot 6.00 uur en op feestdagen, zaterdag en zondag van 20.00 tot 6.00 uur.

### **Online behandeling**

Bij sommige klachten adviseren we je online behandeling met een vaste behandelaar. Wanneer je dat wilt, heb je via de chat vijf of zes online gesprekken met een behandelaar. De gesprekken worden in overleg met jou ingepland – dit kan ook overdag. Dit kan op verschillende manieren, een behandelaar kan bijvoorbeeld ook gebruik maken van e-modules. Dit zijn digitale lessen en opdrachten.

### **Ambulante hulp**

Ambulante hulp kan bestaan uit diagnostiek (onderzoek), begeleiding en/of behandeling. Dit kan in één of meerdere gesprekken per week. Het kunnen gesprekken met jou alleen, gezinsgesprekken of groepsbehandelingen zijn. Ook kan het nodig zijn dat je meerdere van deze vormen van behandeling krijgt. Hoe de hulp er precies uit gaat zien, is bij iedereen weer anders. Samen met jou kijken we wat jij nodig hebt. Dat gebeurt in de eerste gesprekken (de intake), waar we later in dit document meer over vertellen.

Fier heeft meerdere regionale teams in Friesland, Groningen en Zuid-Holland.

In de teams werken maatschappelijk werkers, jeugdhulpverleners, vaktherapeuten (zoals bewegings- of beeldend therapeuten), psychologen, GZ- en klinisch psychologen, orthopedagogen, psychotherapeuten, systeemtherapeuten en psychiaters. Deze teams zijn allemaal expert op het gebied van 'Geweld in afhankelijkheidsrelaties'. Ze hebben zich gespecialiseerd in het begeleiden en behandelen van kinderen, jongeren, volwassenen, ouderen en hun gezinnen die te maken hebben met:

- kindermishandeling;
- huiselijk geweld;
- seksueel misbruik;
- verwaarlozing;
- een ingewikkelde scheiding met veel conflicten;
- zorgelijk seksueel gedrag
- pesten;
- (dreiging van) eergerelateerd geweld en/of uithuwelijking;
- loverboys/mensenhandel;
- radicalisering.

De teams kunnen ook diagnostiek uitvoeren. Diagnostiek is onderzoek om vast te stellen wat voor klachten er precies zijn. Als het om trauma of andere psychische problemen gaat, kunnen (GGZ)behandelaars – zoals bijvoorbeeld psychologen, psychotherapeuten en psychiaters – hulp bieden. Die hulp kan bestaan uit verschillende soorten therapie. Bijvoorbeeld: cognitieve traumagerichte gedragstherapie, EMDR, ouder-kind relatietherapie. Van tevoren wordt met jou besproken welke therapie bij jou past en wat de therapie precies inhoudt.

Onze teams kijken ook naar de omgeving van mensen. Naar hun gezin en familie; belangrijke mensen in hun sociale omgeving; opleiding, werk en andere vormen van deelname aan de samenleving, armoede en schulden enzovoort. De begeleiding en behandeling zijn altijd bedoeld om stress en risico's weg te nemen en te zorgen voor bescherming en ontwikkeling. Zoals eerder gezegd is onze zorg altijd gericht op veiligheid, het stoppen van geweld en het herstellen van de 'schade' die het gevolg is van geweld.

### **Spoed- en crisishulp**

Fier is voor cliënten 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar.

Er is in Leeuwarden een ambulante team Crisis en Spoed. Zij zijn door de week tijdens kantooruren en 's avonds tot 22.00 uur bereikbaar. Tevens zijn zij in het weekend bereikbaar. Het team richt zich op acute meldingen van huiselijk geweld, screening van situaties waarin mogelijk een huisverbod afgegeven moet worden en het begeleiden van gezinnen bij huisverboden. Er is een nauwe samenwerking met de politie en de Friese Aanpak Huiselijk Geweld. Na overleg binnen de Friese Aanpak Huiselijk Geweld wordt het gezin in contact gebracht met de instelling/hulpverlener die het best aansluit bij de problemen van het gezin. Bij het team Crisis en Spoed werken HBO-professionals.

### **Centrum Seksueel geweld**

Samen met het ziekenhuis in Leeuwarden (MCL) is Fier één van de belangrijkste partners van het Centrum Seksueel Geweld Friesland. Meisjes, jongens, mannen en vrouwen die kortgeleden een aanranding of verkrachting hebben meegemaakt kunnen hier via één telefoonnummer (0800-0188) direct hulp krijgen. Je kunt hier terecht voor medisch onderzoek, psychische hulp en voor overleg met de politie over een mogelijke aangifte. Er zijn, verspreid over heel Nederland, zestien centra Seksueel Geweld. In Rotterdam is Fier een partner in het netwerk daar.

## Landelijk Steunpunt Extremisme

Het Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE) is specialist in de begeleiding, hulpverlening en advisering aan families en professionals die te maken hebben met radicalisering en extremisme. Zij bieden:

- informatie over extremisme en radicalisering;
- familieondersteuning;
- persoonlijke begeleiding;
- contact met lotgenoten;
- advies voor professionals over een praktijksituatie;
- kennis over radicalisering en extremisme;
- behandeling.

## Begeleiding en behandeling in combinatie met wonen (24-uurszorg)

Fier biedt opvang en behandeling aan volwassenen met hun kinderen, nadat er (huiselijk) geweld heeft plaatsgevonden. Dat doen we in Friesland en in Rotterdam.

Fier is ook een erkend aanbieder van heel specialistische en landelijke hulp. Die hulp is voor jongeren van 12 tot en met 23 jaar met meerdere ingewikkelde problemen, waaronder ernstige veiligheidsproblemen. Zij krijgen bij Fier intensieve en veilige zorg. Jongeren die deze zorg nodig hebben kunnen uit heel Nederland doorgestuurd worden (o.a. door huisartsen en Openbaar ministerie). Het gaat om zorg die 24/7 plaatsvindt in onze behandelgroepen, beschermd wonen, begeleid wonen en jeugdhulp in combinatie met wonen. Deze voorzieningen zijn er in Rotterdam en Leeuwarden.

De behandeling wordt bepaald per doelgroep, waarbij gelet wordt op het soort geweld:

### Locatie Leeuwarden

- Asja: voor slachtoffers van loverboys/mensenhandel en meiden in een onveilige situatie die risico lopen hier slachtoffer van te worden.
- Metta: voor jongeren die in hun leven veel hebben meegemaakt en bij wie sprake is van ingewikkeld trauma.
- Zahir: voor slachtoffers van eerdergerelateerd geweld en schadelijke traditionele praktijken.
- Rena: voor slachtoffers van internationale mensenhandel.
- Evi: voor (aanstaande) tienermoeders (en hun kinderen) met ingewikkelde problematiek.
- Blijf: voor de vrouwen (en kinderen) die vluchten voor geweld binnen het gezin.
- Ravi: voor jongens van 12 tot 16 jaar die die te maken hebben gehad met misbruik, geweld en bedreiging.
- Gaja: beschermd en begeleid wonen voor meiden vanaf 16 jaar.
- Reza: voor de opvang slachtoffers buitenlandse mensenhandel.

### Locatie Rotterdam

- Asja: voor slachtoffers van loverboys/mensenhandel en meiden in een onveilige situatie die risico lopen hier slachtoffer van te worden.
- Raja: 8-weekse crisisopvang voor de vrouwen (en kinderen) die vluchten voor geweld binnen het gezin.
- Asmi: voor de vrouwen (en kinderen) die vluchten voor geweld binnen het gezin.
- Gaja: beschermd en begeleid wonen voor meiden vanaf 16 jaar.
- OMM: Opvang voor slachtoffers van Mensenhandel met Meerdere problemen.

#### 4. Wie werken er bij Fier?

Bij Fier werken hulpverleners die een opleiding hebben gevolgd om de juiste hulp te kunnen bieden. De meeste behandelaren hebben een WO- of HBO diploma. Ze zijn allemaal geregistreerd (BIG register of SKJ) en moeten zich aan de regels houden die staan in landelijke beroepscode- en richtlijnen. Bij Fier werken ook mensen met een MBO diploma, zij vallen altijd onder de verantwoordelijkheid van een medewerker met een HBO- of WO diploma.

Alle hulpverleners en behandelaren volgen regelmatig scholing om hun kennis bij te houden. Fier heeft ook een gedragscode en een professioneel statuut. Hierin staan de regels waar medewerkers zich aan moeten houden, maar ook de taken en verantwoordelijkheden. Als medewerkers het samen niet eens kunnen worden over de taken en verantwoordelijkheden, bespreken zij dit met hun leidinggevende (teamleider of manager). Als dat niet helpt, wordt het meningsverschil voorgelegd aan de Eerste Specialist van Fier. In het uiterste geval wordt de discussie besproken met de Raad van Bestuur. Vanuit Fier vinden we het belangrijk dat alle medewerkers hun kennis op peil houden en werken volgens de richtlijnen. Om dat te kunnen doen, biedt Fier scholing, training en begeleiding in allerlei vormen.

#### 5. De fasen in de hulp of behandeling bij Fier

##### Fase 1: Voorfase (voor het eerste gesprek)

Eerder is uitgelegd hoe je direct hulp en advies kunt krijgen. Voor andere hulp of behandeling bij Fier moet je doorgestuurd worden door bijvoorbeeld een huisarts, het wijkteam of het Centrum Jeugd en Gezin. Wie jou doorstuurt hangt af van de hulp of behandeling die je nodig hebt. Voor onze landelijke specialistische opvang mogen de politie, het Openbaar Ministerie en de huisarts iemand direct doorsturen. Mocht je willen weten wie jou door kan sturen? Dan kun je altijd contact opnemen met de afdeling Advies en Aanmelding (088-20 80 000).

Fier wil graag zonder wachttijden werken. Een wachttijd past namelijk niet bij de ernst van de problemen waarvoor iemand bij Fier komt. Helaas lukt het ons niet altijd om dit waar te maken. Een overzicht van de wachttijden op dit moment kun je vinden op: <http://www.fier.nl/wachttijden>.

##### Kosten en eigen bijdrage

Ben je jonger dan 18? Dan hoeft je geen eigen bijdrage of eigen risico te betalen. Ben je ouder dan 18? Dan kan het zijn dat je eigen risico of een eigen bijdrage moet betalen. Dit hangt af van het soort hulp dat jij nodig hebt en de financiering die daarbij hoort. Ook kan de hoogte van jouw inkomen een rol spelen en of je dit jaar al eigen risico gebruikt hebt voor andere zorg. Bij de start van de hulpverlening leggen we je uit welke kosten vergoed worden, hoe deze kosten vergoed worden en wat je zelf moet betalen.

##### Fase 2: Aanmelding

Organisaties kunnen je doorsturen door te bellen en/of het aanmeldformulier op onze website in te vullen. Je kunt je ook zelf aanmelden met een brief of aanmeldformulier van degene die je doorstuurt. Na de aanmelding neemt een hulpverlener van het team 'Advies en Aanmelding' binnen een paar dagen contact op met jou en/of met degene die je doorstuurt. Dat doen wij om de informatie aan te vullen. Dit kan gaan over het ouderlijk gezag, de gegevens uit een eerder onderzoek, enzovoorts. Aan de hand van deze gegevens kijken we of we jou de juiste hulp of behandeling kunnen bieden. We houden daarbij rekening met het soort probleem en hoe dringend je hulp nodig hebt. Voor de ambulante hulp geldt dat de hulpverlener dit altijd samen doet met een behandelaar, bijvoorbeeld een psycholoog, verpleegkundige, therapeut of een psychiater. Voor de behandelgroepen kijkt de

teamleider van de groep (eventueel met een behandelaar) of de groep geschikt voor jou is. We laten jou en degene die jou doorstuurde natuurlijk weten wat hieruit komt.

Als na dit overleg over de aanmelding blijkt dat Fier jou ambulante hulp kan bieden, dan heb je een eerste gesprek (de intake) bij de afdeling die het beste bij jou past. Er is een team dat jouw situatie beoordeelt: het screenteam. Als er sprake is van een directe onveilige situatie onderneemt Fier binnen 24 uur actie. Het screenteam kijkt ook – op basis van de aanmelding – wie het eerste gesprek het beste kan doen. Meestal is dat één behandelaar, maar het kunnen er ook twee zijn, bijvoorbeeld als specialistisch onderzoek nodig is. Als je zelf een duidelijke voorkeur hebt (zoals een man of een vrouw) kun je dat natuurlijk laten weten. Wij proberen hier dan rekening mee te houden.

Als blijkt dat er een crisissituatie is waarbij direct opvang nodig is, dan kan Fier (ook buiten kantoor tijden) direct een veilige verblijfplaats bieden. Dit kan een tijdelijke plek zijn zodat van daaruit gekeken kan worden wat de beste plek voor jou is.

Als je eenmaal bij Fier bent aangemeld voor behandeling, krijg je een regiebehandelaar. Dit is jouw vaste aanspreekpunt voor vragen, totdat de behandeling begint. De regiebehandelaar voert zelf het eerste gesprek met jou of houdt contact met degene die dat doet. Als het niet om behandeling gaat, maar vooral om begeleiding en ondersteuning in het dagelijks leven en wonen, is er ook iemand die de regie voert. Hem of haar noemen we de regiehouder en ook bij hem of haar kun je met al je vragen terecht. Op de groepen noemen we deze regiehouder de mentor.

### **Fase 3: intake (eerste gesprek), onderzoek en adviesgesprek**

De volgende fase is de intake en bestaat altijd uit één of meerdere gesprekken met jou. Als het mogelijk en nodig is ook met je partner, gezin of andere naasten. Als je kinderen hebt, bespreken we ook altijd met je hoe het met hen gaat en of zij ook hulp nodig hebben. Dat heet de Kindcheck. Als je jonger dan 18 bent, vinden er waar mogelijk ook gesprekken met je ouders/verzorgers plaats. Als je een (gezins)voogd hebt, spreken we ook met hem of haar.

In de gesprekken bekijken we welke hulp je nodig hebt, wat voor problemen en klachten je ervaart, wat je hebt meegemaakt en wat jouw situatie is. We bespreken ook waar onze hulp en behandeling zicht op moet richten en welke behandeling het beste bij je past. In de gesprekken worden ook altijd vragenlijsten afgenomen die gaan over je klachten en trauma's. Je krijgt de vragenlijsten aan het begin van de gesprekken digitaal via het cliëntportaal. Soms is nog meer onderzoek nodig, bijvoorbeeld een intelligentie- of persoonlijkheidsonderzoek. We bespreken dit natuurlijk vooraf met je.

De persoon die de intake doet, maakt een verslag van alle gesprekken, hij of zij beschrijft hierin ook zijn eigen waarneming en indruk. Hier staat ook de uitkomst van de vragenlijsten in en de resultaten van het aanvullend onderzoek. Het verslag eindigt met een conclusie van wat er precies speelt in jouw situatie (we noemen dat een diagnostisch beeld) en een advies voor begeleiding en behandeling. Het verslag wordt besproken in een overleg met verschillende specialisten. Daar zitten in elk geval de 'intaker' en de regiehouder of de regiebehandelaar (als je behandeling krijgt) bij.

Aan het einde van deze intakefase vindt er een adviesgesprek met jou plaats. Daarin bespreken we de uitkomsten en het behandel- of begeleidingsadvies met je. Samen met jou wordt dan het behandel- of hulpverleningsplan gemaakt. Hierin staat wat de doelen van de behandeling/begeleiding zijn en hoe daaraan gewerkt wordt. Verder staat hierin wie er bij Fier voor zorgt dat alle onderdelen van de behandeling/begeleiding goed op elkaar afgestemd zijn. Met jouw goedkeuring wordt de uitkomst van de intake fase en waar we aan gaan werken opgeslagen en verzonden naar degene die jou doorgestuurd heeft. Wanneer je dit wilt kan je hier ook zelf een kopie van krijgen.



### **Vast aanspreekpunt**

Ook tijdens de behandeling of begeleiding heb je een vast aanspreekpunt waar je terecht kunt met alle vragen, opmerkingen en klachten over de behandelingen en activiteiten (regiebehandelaar of regiehouder). Deze regiebehandelaar of regiehouder hoeft niet altijd degene te zijn die jou behandelt, er kunnen ook andere of meerdere behandelaren zijn. Maar de regiebehandelaar of regiehouder is altijd wel de eindverantwoordelijke voor de behandeling of begeleiding. Hij of zij heeft het behandelplan mee samengesteld en zorgt voor de afstemming met alle betrokkenen.

Als je (deels) bij Fier woont en leeft (de 24-uurs zorg) krijg je een mentor. Die persoon is je contactpersoon voor het wonen en leven op de groep. Eens per week heb je een gesprek met hem of haar. De mentor overlegt ook elke week met andere specialisten over de ontwikkeling van de hulp die je krijgt. De teamleider van de groep waar je verblijft, is de regiehouder en is het aanspreekpunt bij problemen.

### **Second Opinion**

Als je het niet eens bent met de diagnose, de voorgestelde hulp of behandeling, kun je vragen om een second opinion. Dit betekent dat je een andere deskundige vraagt naar zijn of haar mening over de diagnose, hulp of behandeling. We gaan er wel vanuit dat dit in overleg met ons gebeurt en dat de reden hiervan bekend is bij de behandelaar. De kosten van een second opinion moet je zelf betalen.

### **Fase 4: behandeling en/of begeleiding: voortgang en evaluatie**

Als je ambulante hulp/behandeling krijgt, vragen we regelmatig aan je hoe het daarmee gaat. Als dit niet goed loopt, kan de behandelaar dit bespreken in een wekelijks overleg met verschillende specialisten. Je regiebehandelaar of regiehouder zit hier ook bij. Wat uit het overleg komt, wordt natuurlijk ook met jou besproken. Als de behandeling volgens plan gaat, wordt dit in elk geval elk half jaar besproken in hetzelfde team van specialisten.

Als je bij Fier woont en leeft op één van de groepen wordt het plan voor hulp en behandeling elke drie maanden besproken. Elke groep heeft een team van specialisten. Deze specialisten bespreken het plan samen met jou. Daarna wordt een nieuw plan samengesteld.

Bij iedere beoordeling krijg je vragenlijsten waarin je je mening en ervaring kunt geven over hoe het gaat en welke resultaten je opmerkt. Dit kunnen wij weer gebruiken voor het hulpverlenings- of behandelplan.

### **Fase 5: Afsluiting en nazorg**

Aan het eind van de hulpverlening beoordeelt de hulpverlener met jou en in het team van specialisten wat de behandeling en/of begeleiding heeft opgeleverd. We kijken ook of er nog vervolgstappen nodig zijn. De regiebehandelaar of regiehouder kan bij dit gesprek zijn, als jij en/of je behandelaar dit nodig vindt. Het kan zijn dat er vervolgstappen nodig zijn en dat die hulp, behandeling of begeleiding bij een andere instelling gegeven wordt. Je behandelaar zorgt er, met jouw toestemming, dan voor dat de nieuwe instelling alle informatie (mondeling en/of schriftelijk) ontvangt die nodig is. Dit zodat zij verder kunnen met de hulpverlening. Er wordt, ook met jouw toestemming, een brief gestuurd naar diegene die jou doorstuurde en je huisarts. Als jij dit wilt kun je ook een kopie krijgen.

Als je niet langer bij Fier gaat wonen en leven, heb je een gesprek met je mentor en het team van specialisten. Samen bespreken we welke resultaten bereikt zijn en of er vervolgstappen nodig zijn. Met jouw toestemming sturen we een brief naar diegene die jou doorstuurde en je huisarts. Jij kunt hier als je wilt een kopie van krijgen.

Als je na de afsluiting te maken hebt met een crisis of het gaat niet goed met je, dan kun je altijd contact opnemen met het team advies en meldingen. Een hulpverlener van het team kijkt dan samen met jou naar een oplossing. Soms wordt er voor gekozen om een dossier nog niet helemaal af te sluiten. Dan doen we als de kans op een terugval groot is. Je kunt in zo'n geval direct weer verder waar je gebleven was met je behandelaar.

## 6. Rechten en Plichten

Fier en jij hebben rechten en plichten. Je ontvangt bij het begin van de hulpverlening een folder: 'Rechten en Plichten van Fier'. Hierin staan jouw rechten en plichten. Als je de folder kwijt bent of hem opnieuw wilt ontvangen, kun je je hulpverlener vragen om een nieuwe folder. Je kunt hem ook lezen op onze website: <https://www.fier.nl/informatie-voor-clienten>  
In de folder en op onze website staat beschreven hoe Fier omgaat met je dossier. Hier staat ook in wat je rechten zijn volgens het privacyreglement. Maar ook hoe Fier de Meldcode gebruikt en hoe alles is geregeld rondom klachten.

Als je hulp/behandeling van Fier krijgt, gelden daar de GGZ leveringsvoorwaarden voor. Die kun je lezen op onze website: <https://www.fier.nl/informatie-voor-clienten/behandelovereenkomst>  
Fier houdt van alle cliënten een dossier bij. Hierin staan persoonsgegevens en informatie over de hulpverlening en behandeling. Fier gaat natuurlijk vertrouwelijk om met jouw gegevens en je hebt altijd het recht om je dossier te lezen. In de folder *Welkom bij Fier*, vind je een uitgebreide beschrijving van hoe Fier omgaat met jouw gegevens en privacy. Die krijg je bij aanmelding, maar kun je ook lezen op onze website, via: <https://www.fier.nl/mediadepot/40328d006ae/D260-AlgemeneFolderrechtenenplichten.pdf>

## 7. Tevredenheid en verbeterideeën van cliënten

### Tevredenheidsonderzoeken

Fier vindt het belangrijk om te weten wat de ervaringen van cliënten zijn. Wij kunnen daarmee namelijk de hulp, ondersteuning en behandeling steeds verder verbeteren. Wij doen daarom op verschillende manieren onderzoek naar de mening van cliënten.

#### 1. Leef- en leerklimaatonderzoek

Eén keer per jaar laat Fier een onafhankelijk onderzoek doen naar de leer- en leefomgeving van de 24-uurs groepen.

#### 2. Cliënttevredenheidsonderzoek Ambulante hulp

Fier laat één keer in de twee jaar een onafhankelijk tevredenheidsonderzoek doen onder de ambulante cliënten van Fier.

#### 3. CQli Kortdurende ambulante GGZ

We nemen een vragenlijst (de CQ index) af bij elke cliënt van 18 jaar of ouder en van wie de behandeling stopt. In de vragenlijst staan vragen over hoe je de behandeling hebt ervaren.

#### 4. ROM vragenlijsten

Bij iedere behandeling houden we bij of - en hoe- de behandeling de klachten helpt te verbeteren. De uitkomst hiervan nemen we mee in de verbetering van de behandeling.

#### 5. Clienttevredenheidsvragen

Wanneer Jeugdhulp wordt afgesloten, worden er een paar vragen gesteld over de tevredenheid van de cliënt.

De resultaten van de onder 1, 2 en 3 beschreven onderzoeken zetten we elk jaar op de website van Fier: <https://www.fier.nl/informatie-voor-clienten/clienttevredenheid>

## Signaalkaarten

Op elke locatie hangen ideeën bussen. Iedereen kan hier een signaalkaart in doen, waarop je een idee of een klacht kunt schrijven. De kaarten worden verzameld door de ondersteuner van de Cliëntenraad. We nemen ze serieus en ondernemen altijd actie. De afhandeling van de actiepunten op de kaarten wordt in de gaten gehouden door de ondersteuner.

## Cliënten- en familieraad

Fier heeft een cliënten- en familieraad, die bestaat uit cliënten én familie van cliënten. De cliëntenraad bezoekt minimaal 1 x per jaar alle opvanglocaties. Dingen die beter kunnen, bespreekt de cliëntenraad met de manager en met de directie van Fier. Zij houden ook in de gaten of er iets gedaan wordt met de verbeterideeën.

## Klachten

Alle medewerkers van Fier zetten zich in om jou de best mogelijke zorg te geven. Toch kan het zijn dat je ergens niet tevreden over bent. Als je dit bespreekt met jouw hulpverlener, kom je er samen meestal wel uit. Mocht je hier niet uitkomen, dan heeft Fier een klachtenregeling zorgverlening. Die kun je vinden op de website van Fier: <https://www.fier.nl/informatie-voor-clienten/klachtenregeling>.

Je kunt ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Fier. Zij is er speciaal voor cliënten met klachten. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij jouw hulpverlening en kan daardoor neutraal naar de situatie kijken. Ze kijkt samen met jou of er een gesprek kan plaatsvinden tussen jou en de afdeling waarover je een klacht hebt. Ze luistert naar jouw klacht en probeert altijd om samen met jou een oplossing te vinden. Je kunt de klachtenfunctionaris bellen op telefoonnummer: 058 – 215 70 84.

## Vertrouwenspersoon

Fier heeft voor cliënten een vertrouwenspersoon buiten Fier. Deze geeft informatie, advies en ondersteuning aan cliënten bij vragen of klachten over Fier. Je kunt bij de vertrouwenspersoon terecht als je bijvoorbeeld een klacht niet met je hulpverlener of de klachtenfunctionaris van Fier wilt bespreken. Of als je geholpen wilt worden bij het opschrijven van een klacht. De vertrouwenspersoon bepaalt niet of jouw klacht terecht is of niet.

Cliënten van 18 jaar of ouder kunnen direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Dat kan via 085 – 48 32 432 of [adviespunt@zorgbelang-fryslan.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang-fryslan.nl). De vertrouwenspersoon werkt bij Zorgbelang Fryslân en staat dus los van Fier. De hulp van de vertrouwenspersoon is gratis.

Cliënten onder de 18 (of hun ouders/verzorgers/voogd) kunnen contact opnemen met het AKJ: dit is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor Jeugdhulp. Je kunt bellen naar 088 – 555 10 00 of mailen naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). Als je hulp van de vertrouwenspersoon wilt, kan dat alleen met een verwijzing van deze organisatie. Voor meer informatie over het AKJ kun je ook kijken op <https://www.akj.nl>.