



Aan ; Alle jongeren, ouders en verwijzers.
Betreft ; Startinformatie en voorwaarden zorgpraktijk ULCO.
Versie ; April 2024

STARTINFORMATIE & ALGEMENE VOORWAARDEN

ALGEMENE PRAKTIJK INFORMATIE

Zorgpraktijk ULCO is een gecertificeerde, SKJ-geregistreeerde zorgpraktijk met vrijgevestigde zorgprofessionals, psychologen en therapeuten, voor jongeren en ouders met zorgvragen rondom autisme, ADHD, ADD, echtscheidings- of andere (gezins-) problemen. De praktijk kenmerkt zich door korte lijnen tussen de zorgprofessionals waardoor snel schakelen mogelijk is, er minimale wachtlijsten ontstaan en er altijd één vaste hulpverlener per cliënt en/of gezin is die de regie heeft. Daarnaast hebben we een breed schakelbaar zorgaanbod. Daar waar nodig werken we samen met een vast groep aan gecertificeerde collega aanbieders uit Friesland. Hierdoor ontstaan ook weer korte lijnen en zo weinig mogelijk ruis in jullie zorgtrajecten.

In dit document zetten we de belangrijkste afspraken en voorwaarden en algemene informatie voor je op een rijtje. Mocht je iets missen dan horen we dit graag. Dan kunnen we dit toevoegen of aanpassen.

WAT DOEN WIJ?

Wij geven zorg aan mensen die zelf ook een mening of ideeën hebben. We werken samen met kinderen, jongeren en ouders om problemen te overwinnen. Waar nodig betrekken we ook school, je familie en anderen hierbij, omdat we altijd systemisch werken. Hiermee bedoelen we dat je omgeving altijd een rol speelt in wat er aan de hand is en we het met elkaar moeten proberen te veranderen. We proberen persoonlijk en warm in contact te zijn en goed bereikbaar.

We gaan altijd uit van mogelijkheden en kansen. We proberen naast je te staan, je te steunen en met je mee te denken, al hoe ingewikkeld het soms ook lijkt. We zullen ook kritisch zijn en te spiegelen wat er gebeurt. We zijn dit wettelijk ook verplicht omdat we ook onze wettelijke verantwoordelijkheid hebben om jongeren en kwetsbare personen te beschermen en onze zorgen te bespreken of zelfs te melden. Als je hier vragen over hebt, je je zorgen maakt of ergens bang voor bent kun je hier altijd een vraag over stellen. Dat vinden we helemaal niet vervelend!

SCHOLING

De professionals van zorgpraktijk ULCO zijn altijd up-to-date geschoold dankzij onze eigen interne scholingsprogramma's in samenwerking met gecertificeerde partners. Deze vinden plaats naast de beroeps- en SKJ-scholingen. Dankzij periodieke intervisiebijeenkomsten, geleid door een externe deskundige, zorgen we ervoor dat we

altijd van elkaar blijven leren. Dit gebeurt altijd anoniem of binnen de vertrouwelijkheid van het team en de hun beroepsintegriteit.

AANMELDING EN WACHTLIJST

Jongeren of hun ouders kunnen zichzelf rechtstreeks aanmelden via ons aanmeldformulier op de website. Met een aanmelding verklaar je op de hoogte te zijn en in te stemmen met de algemene voorwaarden. Ook is de aanmelding de eerste stap in het openen van je zorgdossier bij ons. Zo hebben we alle basisgegevens in ons bezit en kunnen we contact met je zoeken.

Je krijgt direct na aanmelding een standaardreactie en een bevestigingsmail. Zo weet je dat de aanmelding goed verzonden is en wat er daarna gaat gebeuren. We werken niet met een wachtlijst. We kunnen óf binnen enkele weken beginnen óf we kunnen niet starten binnen afzienbare tijd. Een toelichting hierop vindt je op onze website onder de button "wachtlijst". Als we niet snel kunnen starten adviseren we je elders hulp te zoeken omdat lang wachten vaak niet verstandig is. Natuurlijk mag je altijd nog even contact zoeken over de aanmelding, dit kun je doen met Ulco de Boer. Hij weet alles van de start van de trajecten binnen de zorgpraktijk. *(zijn gegevens vind je op de website onder de button "team".)*

Vanuit de contracten binnen de specialistische jeugd vanuit het sociaal domein Friesland (SDF) zijn we verplicht onze betrokkenheid bij jongeren in de verwijzindex te plaatsen. Dit is een beveiligde en afgeschermd omgeving waar alleen jeugdprofessionals signalen kunnen afgeven om te voorkomen dat er langs elkaar heen gewerkt wordt. Deze verplichting wordt ons opgelegd vanuit de Nederlandse Jeugdwet 2015. Meer hierover kunt lezen op www.verwijzindexfryslan.nl.

BEREIKBAARHEID

We zijn bereikbaar via de telefoon, whatsapp en de E-mail. Om onze tijd zo veel mogelijk te gebruiken voor onze directe zorgtaken zijn we niet altijd direct bereikbaar omdat we dagelijks afspraken met jongeren, ouders of (zorg)overleggen hebben. Je kunt ons mailen, inspreken op onze voicemails of een whatsapp bericht sturen. We reageren altijd binnen twee dagen als je je vraag of boodschap ingesproken of geappt hebt uitgezonderd het weekend en vakanties. Voor langere vakanties bijvoorbeeld in de zomer of kerstperiode, regelen we altijd vaste vervangers als dat voor jou belangrijk en/of nodig is.

WERKWIJZE

In de startfase (0 – 10 weken) gaan we kijken wat het probleem is en hoe we hier aan gaan werken. Ons uitgangspunt is simpel; als het klikt en werkt kun je zo lang blijven als nodig is. Als het niet klikt en werkt gaan we op zoek naar een zorgverlener waarmee het wel klikt en werkt.

Het belangrijkste wat je zelf moet doen is opletten of het voor jou klikt en opletten of het duidelijk is wat er gaat gebeuren. Kritische en eigenwijze jongeren en ouders stellen we op prijs, dus zeg wat je vindt, denkt en wilt.

Als we het probleem duidelijk hebben, bespreken we hoe we hieraan gaan werken. Meestal zijn er een aantal contacten nodig voor we zover zijn.

Als we langer met je/jullie werken, zullen we regelmatig evalueren en de plannen bijstellen als dit nodig is. Ook jij kunt dit aankaarten.

In het contact proberen we duidelijk te zijn in wat de plannen zijn, waarom we dingen voorstellen enz. Toch kunnen we hierin tekortschieten. Als je vragen of opmerkingen hebt, hopen we dat je dit aangeeft. Het is erg belangrijk dat we een goede en open samenwerking krijgen.

GESPREKKEN EN LOCATIES

Zorgpraktijk ULCO is gevestigd in Leeuwarden. Onze hoofd- en behandellocatie bevindt zich in businesspark Crystallic aan de François Haverschmidtwei 2, 8914 BC in Leeuwarden. Hier vinden de gesprekken, therapieën of diagnostisch onderzoek plaats.

De ouderbegeleidingsgesprekken vinden bij voorkeur plaats op de praktijk. Dit omdat je dan even los bent van de thuissituatie en de prikkels daar. Het resultaat en effect is daardoor vele malen groter dan thuis.

Natuurlijk werken we ook in de thuissituatie, dit stemmen we onderling af daar waar nodig.

Met jongeren plannen we gesprekken op de zorgpraktijk, gaan we daar waar nodig op pad, plannen activiteiten en stemmen af op en met hun scholen.

De gesprekken met onze systeemgerichte werkers en therapeuten vinden ten allen tijde plaats op zorgpraktijk. Voor diagnostiek en onderzoek is dit altijd in overleg.

VERTROUWELIJKHEID, TOESTEMMING & DOSSIER

Wat er in het contact of onderzoek naar voren komt is vertrouwelijk. Jongeren tussen 12 en 16 jaar moeten instemmen en worden geïnformeerd over het contact. Vanaf 16 jaar zijn jongeren hierin zelfstandig.

Overleg van ons met anderen of inzage van anderen in het dossier kan alleen na toestemming. Bij extremen kan er worden afgeweken. We stemmen in sommige gevallen af met een collega. Dit zullen we vooraf melden.

Gegevens worden opgenomen in een dossier, wat ter inzage voor je is. We zijn niet aangesloten op het elektronisch patiëntendossier, waarmee inhoudelijke informatie wordt uitgewisseld met anderen. Volgens wettelijke regels moeten wij je dossier 20 jaar bewaren. Je mag vernietiging van je dossier vragen.

Een rapportage maken we eerst in concept, wat je kunt wijzigen en aanvullen. Pas na jou fiat is een conceptrapport een formeel rapport in je dossier. Jij of je ouders krijgen een door ons allemaal getekend exemplaar. Met jouw toestemming kan het dan naar derden gaan. Zo hou je zelf controle over je informatie.

RAPPORTAGES

We gebruiken verschillende rapportageformats in de verschillende fases van het traject. Voor diagnostiek is een eigen format ontwikkeld wat gebruikt wordt voor de onderzoeken.

• STARTRAPPORTAGE

Als we gaan starten met samenwerken zijn er resultaten beschreven die we met elkaar proberen te bereiken. Deze beschrijven we samen met andere informatie die wij van belang vinden in de zogenaamde startrapportage. Deze startrapportage wordt zo snel mogelijk na de eerste kennismakingsfase (0 – 10 weken) geschreven en met jou en/of je ouders besproken. Je moet dit rapport tekenen voor akkoord of voor gezien. We streven ernaar het altijd eens te zijn over de inhoud ervan. Daar gaan we altijd over in gesprek.

Volgens de wet moet de startrapportage getekend in je dossier zitten. Je moet ook expliciet toestemming geven voor dit plan en je kunt samen met ons bespreken en vastleggen met wie we dit plan mogen bespreken en laten lezen.

Vanaf 12 jaar teken je mee in onze rapportages, mocht dit niet mogelijk zijn dan tekenen je ouders en tekent jij voor gezien.

Het komt soms ook voor dat ouders of jongeren liever geen rapportage of extern schriftelijk verslag willen. Dat mag. We noteren dan in ons dossier hoe en wat we wel gaan opschrijven over het traject.

• VOORTGANGSRAPPORTAGE

De voortgangsrapportage beschrijft het proces en verloop van het begeleidingstraject. Eigenlijk hoe het met je gaat op dat moment. Ook dit rapport wordt weer met jou en/of met je ouders besproken. Daarin beschrijven we ook hoe we verder gaan, of de resultaten behaald zijn of dat de situatie verandert is en/of we onze koers moeten wijzigen of bijsturen. Ook deze voortgangsrapportage wordt besproken, getekend en in je dossier geplaatst.

• **AFSLUITENDE RAPPORTAGE**

De afsluitende rapportage beschrijft hoe het gaat en of we het proces gaan afronden. Soms geven we een advies voor een vervolgtraject. Ook hiervoor geldt dat we dit met je en/of je ouders bespreken, tekenen en in je dossier plaatsen. Daarmee eindigt dan de begeleiding. Natuurlijk blijven we daarna bereikbaar voor vragen. Nazorg vinden we belangrijk. Wanneer je terugvalt of de situatie weer verergert mag je gewoon weer contact met je begeleider zoeken om samen te kijken wat er moet gebeuren om te zorgen dat het weer beter met je zal gaan.

RESULTATEN

Samen met jullie (kind, jongere, ouders) maken we een plan hoe we gaan werken. We stellen een werkwijze voor waarvan we verwachten dat het resultaat gaat geven. We kunnen niet een positief resultaat garanderen, omdat succes van meerdere factoren afhankelijk is. Als er na verloop van tijd geen verbeteringen meer zijn vast te stellen, is het beter te stoppen of de werkwijze aan te passen. Daarvoor zijn er voortdurend mogelijkheden om te evalueren en dit bespreekbaar te maken. Wij zijn zelf ook alert op het haperen van het proces. We zullen dit altijd proberen bespreekbaar te maken zodra we het idee krijgen dat we niet vooruit komen.

Vaak krijgen we de resultaten aangeleverd vanuit de gemeente waarin je woont. Dit omdat de aanmelding dan gedaan is vanuit het gebiedsteam.

RISICO 's

Onze contacten zijn gericht op het laten afnemen van de klachten/problemen en het beter laten verlopen van de ontwikkeling. Het hieraan werken kost inspanning. Klachten of lijdensdruk kunnen tijdelijk toe nemen. Het is belangrijk deze te melden in de contacten, zodat we er aandacht aan kunnen besteden en zo nodig de werkwijze kunnen aanpassen.

AKKOORDVERKLARING VAN BEIDE OUDERS MET GEZAG

Bij kinderen tot 16 jaar moeten beide ouders (als ze beide ouderlijk gezag hebben) toestemming geven voor contact. Als een kind bij beide ouders woont, is dit vanzelfsprekend. Als het kind niet bij beide ouders woont, moet een akkoordverklaring worden ondertekend door de andere ouder. Als het kind niet bij de ouders woont moeten beide ouders een akkoordverklaring ondertekenen. Beide ouders kunnen op hun verzoek worden geïnformeerd over de bevindingen.

De aanmeldende ouder of instantie moet de akkoordverklaring regelen. Wij kunnen je hierbij zo nodig adviseren. Als we met je aan het werk gaan vrijwaar je ons van claims richting ons, als achteraf blijkt dat er toch een akkoordverklaring had moeten worden getekend. Eventuele claims of schade richting ons door een ontbrekende akkoordverklaring kunnen op de aanmeldende ouder of aanmeldende instantie worden verhaald. Door ons eerder gegeven informatie over de minderjarige is in een dergelijke situatie niet rechtsgeldig.

INFORMATIE OUDER ZONDER GEZAG

Een ouder zonder gezag hoeft geen toestemming te geven. Als er contact tussen deze ouder en het aangemelde kind (jonger dan 16 jaar is) vinden we het belangrijk dat de ouder is geïnformeerd over de aanmelding. We gaan er van uit dat de ouder met gezag dit heeft gedaan. De ouder zonder gezag kan contact met ons zoeken voor informatie. We mogen niet zomaar over een jongere met iedereen praten. Dit is bij wet verboden. Bij een contact met de niet met gezag belaste ouder moeten ouders van te voren onderling hebben geregeld hoe dit afgestemd (en gefactureerd) gaat worden.

TARIEF

- De tarieven verschillen per discipline. De actuele begeleidingstarieven kun je opvragen bij ons secretariaat. Het tarief voor alle verrichtingen op afspraak en tijdens kantooruren is wordt berekend per uur. (45 minuten contact, 15 minuten

administratie of 1 uur onderzoek/verwerking). Soms is een contact korter, als dit passend is in de behandeling. Er wordt altijd drie kwartier berekend.

- Jaarlijks bekijken we of een verhoging van onze tarieven billijk is. We volgen daarin de loonstijgingen van de Nederlandse Zorgautoriteiten (NZA) in combinatie met de jaarlijkse indexering.
- Voor de afspraken met onze vak therapeuten en andere behandelaren is dit tarief hoger.
- Voor speciale zorgtrajecten zoals bijvoorbeeld diagnostiek of onderzoek worden totaalprijzen gerekend. Deze zijn los op te vragen door bijvoorbeeld een offerte zorg-arrangement.
- Voor contacten krijg je alleen zelf de factuur wanneer je de afspraken ook zelf betaalt zonder beschikking van de gemeente of een PGB.
- Wanneer er een PGB beschikbaar is kun je de factuur uit dit budget betalen. Hiervoor stellen we ook een contract op omdat dit nodig is voor de verantwoording van je budget.
- Het is mogelijk met ZIN indicatie zorg te ontvangen. Dit doen we in nauw overleg. Prijzen kunnen afwijken i.v.m. de voor zorg in natura (ZIN) geldende vergoedingen.
- Telefonisch en e-mailconsult (anders dan voor het maken van afspraken), overleg met derden en eventuele reistijd wordt berekend naar rato volgens het dagtarief, afgerond in kwartieren.
- Het verwerken van vragenlijsten en rapportage van derden wordt afzonderlijk berekend. Je kunt een schatting van de benodigde tijd vragen. Het lezen van eerdere rapportages en/of scoring en verwerking van vragenlijsten bij aanmelding neemt meestal in totaal 1 of 2 extra sessies.
- Rapportage in het kader van een onderzoek, advies, indicatiestelling, voortgangsrapportage of rapportage voor derden wordt berekend volgens het geldende uurtarief. Als je bij ons zorg bent, wordt een eerste handelingsplan voor een externe indicatie berekend als minimaal 2 uren.
- Bij contact buiten kantooruren (na 18.00 uur) en voor spoed in het weekeinde geldt een anderhalf uur tarief.
- Alleen afspraken die minimaal 24 uur van te voren worden afgezegd worden niet berekend.
- Adviserend gesprek; Je kunt een afspraak maken voor een vrijblijvend eerste adviesgesprek. In dit gesprek kun je advies vragen wanneer je niet precies weet wat te doen. Hiervoor geldt het reguliere tarief. Het gesprek is pas definitief wanneer je alle gegevens op de website hebt ingevuld en akkoord bent gegaan met de startinformatie. Je krijgt na afloop een factuur of er moet direct afgerekend worden. Je kunt bij zorgpraktijk ULCO niet pinnen.

FINANCIERINGSMOGELIJKHEDEN

Er zijn verschillende mogelijkheden om onze zorg gefinancierd te krijgen. Dit proberen we hieronder zo kort mogelijk te vertellen;

Jeugdwet:

- Er zijn vergoedingen mogelijk vanuit de jeugdwet, hiervoor is de betrokkenheid van een gebiedsteammedewerker of wijkteammedewerker nodig. De gemeente kan je hier alles over vertellen. Je mag ook bellen met Ulco de Boer met vragen hierover. Zijn gegevens vind je op de website.
- De gemeente werkt met zogenaamde ondersteuningsprofielen. Hieruit kunnen verschillende financieringsmogelijkheden gekozen worden afhankelijk van wat er speelt in jou of jullie situatie.
- De resultaten worden samen met jou of met je gezin vastgesteld. Wij gaan met die resultaten aan de slag om de situatie voor jou of voor jullie te verbeteren.
- De beschikkingen worden afgegeven door de gemeente. We hebben voor de jeugdwet een contract met het sociaal domein Friesland. (SDF) Het SDF is een overkoepelend orgaan van alle Friese gemeenten.

- De facturatie loopt via onze backoffice (administratie) rechtstreeks naar de gemeenten.

Verwijzing huisarts;

- Je huisarts mag ook een verwijzing voor ons schrijven. Hij geeft dan schriftelijk bij ons aan dat hij vindt dat de zorg voor jou het beste bij onze zorgpraktijk opgepakt kan worden.
- Wij betrekken wel z.s.m. de gemeente waarin je woont bij deze trajecten omdat zij de zorg uiteindelijk ook moeten gaan betalen.
- Verder blijft de werkwijze hetzelfde als hierboven.

WMO

Zorgpraktijk ULCO heeft ook voor WMO (wet maatschappelijke ondersteuning) afzonderlijke contracten met alle Friese gemeenten. In Leeuwarden vallen we onder de nieuwe zorgcombinatie Windkracht058 die de gespecialiseerde zorg voor 18 jaar en ouder organiseert en aanbied sinds 2021.

AWBZ Zorg in Natura en PGB

- Als je een AWBZ indicatie hebt voor begeleiding kun je zorg krijgen via Zorg in Natura of je PGB. Bij Zorg in Natura wordt de betaling rechtstreeks via het zorgkantoor geregeld. Als je ouder bent dan 18 jaar kan via het CAK een inkomens afhankelijke eigen bijdrage opgelegd krijgen. Hierover kan je lezen op www.hetcak.nl
- Binnen een PGB gelden maximum tarieven. Deze worden door het zorgkantoor en gemeenten vastgesteld. Deze hanteren wij met een minimum van €66,50 per uur.
- Iedereen krijgt zelf de nota. Nota's worden eens per maand verstuurd door onze backoffice. Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum. Vanaf 1 januari 2015 regelt het SVB (sociale verzekeringsbank) de betaling van de facturen vanuit het SVB. Jullie zijn als klant verantwoordelijk voor de tijdige verzending van de facturen. (binnen 10 dagen na de eerste van de maand) De herinneringen van de facturen zullen we naar jou als klant blijven sturen.

Algemeen; Het kan zijn dat we een fout heb gemaakt bij het opstellen van de nota. Hierover kun je rechtstreeks mailen of bellen met onze backoffice, ons secretariaat. Zo kunnen we het snel oplossen.

Als je bent vergeten te betalen krijg je een herinnering. Als je niet betaald dragen we de vordering (na twee schriftelijke herinneringen) over aan een incassobureau. (backoffice@zorgpraktijkulco.nl)

KLACHTEN

Wacht alsjeblieft niet te lang met opmerkingen of klachten; hoe eerder we het weten, hoe sneller we het kunnen aanpassen en oplossen.

We werken volgens de wettelijke gedragsregels en beroepscode en vallen onder het klachtrecht. We hebben een klachtenprocedure die terug te vinden is op de website. Zo weet je precies hoe we hiermee omgaan. Je kunt deze regeling ook altijd bij ons opvragen. We hebben zowel een interne als externe procedure. De externe volgt pas als de interne is afgerond. Al onze zorgprofessionals zijn aangesloten bij klachtenportaalzorg.

AANPASSINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

Onze voorwaarden worden regelmatig aangepast aan nieuwe regels en inzichten. Vergoedingen worden vastgesteld door verzekeraars en het Ministerie en vallen buiten onze verantwoordelijkheid. Veranderingen in wetgeving en regelgeving moeten we doorvoeren, voor zover verplicht gesteld.

Heb je zelf nog aanvullingen of voorstellen om informatie beter weer te geven? Laat het ons weten. dan passen we het aan of voegen we het toe.

Met vriendelijke groet,

Namens het veelzijdig en gedreven team,

Ulco de Boer

Eigenaar / directeur zorgpraktijk ULCO