



Familieondersteuning

Het Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE) biedt begeleiding en zorg aan families en mensen die te maken hebben (gehad) met radicalisering of extremisme. Dat doen wij met een divers team van professionals. Het LSE is onderdeel van Stichting Fier. In deze informatiefolder zal daarom af en toe verwezen worden naar Fier. Hulpverlening van het LSE is altijd vrijwillig. U kunt op elk moment zelf kiezen om te stoppen met onze begeleiding.

Deze folder gaat over familieondersteuning. Daarnaast vertellen we u meer over uw rechten en plichten. Heeft u nog vragen? Stel ze gerust aan uw hulpverlener.

Wat houdt familieondersteuning in?

Het LSE biedt begeleiding en advies aan families met zorgen en problemen rondom radicalisering van een familielid. U krijgt een hulpverlener die samen met u aan de slag gaat. Dit doen we aan de hand van uw zorg- en hulpvragen die samen bij de start worden opgesteld. Om u de juiste begeleiding te kunnen bieden vinden we het belangrijk om een goede match te maken met de hulpverlener. U kunt daarnaast ook te maken krijgen met andere hulpverleners uit ons team. Dat gebeurt in overleg met u. De begeleiding vindt plaats op een locatie die we samen kiezen.

Als u familieondersteuning krijgt, dan wordt uw situatie ook besproken in ons teamoverleg. We bespreken hoe de begeleiding gaat en er kan vanuit verschillende gebieden worden meegedacht. Ook vinden wij het belangrijk om zo goed mogelijk aan te sluiten bij uw achtergrond. Mocht hiervoor andere hulp nodig zijn, dan legt de hulpverlener dit aan u voor om samen tot het best passende begeleidingstraject te komen. Het is goed om te weten dat wij niet kunnen helpen of bemiddelen bij het terughalen van mensen die zijn uitgereisd.

Overeenkomst voor familieondersteuning

Op het moment dat u toestemming geeft voor begeleiding, gaat u een overeenkomst aan met het LSE. De overeenkomst bevat:

- deze informatiefolder
- het begeleidingsplan dat ingevuld wordt na de intakefase
- een toestemmingsverklaring waarmee u aangeeft akkoord te gaan met de begeleiding die u krijgt

Er wordt gestart met een intakefase, deze fase duurt zes weken. Daarna wordt samen met u een begeleidingsplan opgesteld. Dat gebeurt op basis

van de hulpvragen die u heeft. In dit plan staat specifieke informatie over de begeleiding. Iedere drie maanden wordt, samen met u, bekeken hoe het met de begeleiding gaat en worden de doelen eventueel bijgesteld.

Beëindigen van de overeenkomst

Als de doelen in het begeleidingsplan zijn behaald wordt de overeenkomst stopgezet. De overeenkomst stopt ook als blijkt dat de doelen niet (meer) haalbaar zijn en er geen andere doelen zijn voor u binnen het LSE. Ook wordt de overeenkomst stopgezet in de volgende situaties:

- In onderling overleg
- Als u geen hulpverlening meer wilt van het LSE
- Als uw hulpverlener belangrijke redenen heeft om de hulpverlening, behandeling of begeleiding te stoppen
- Indien u in een ander land dan Nederland zou gaan wonen
- Als u komt te overlijden

Behandeling en behandelplan

Soms kan het zijn dat we psychologische behandeling adviseren. Hiervoor heeft u een verwijzing van de huisarts nodig. Op het moment dat u toestemming geeft voor behandeling stelt de behandelend medewerker samen met u een behandelplan op. In de folder Behandelteam LSE staat hier meer informatie over.

Algemene leveringsvoorwaarden GGZ

Voor de overeenkomst die u aangaat met het LSE gelden de 'Algemene leveringsvoorwaarden van de GGZ'. In deze voorwaarden staat wat u van het LSE mag verwachten en ook wat het LSE van u mag verwachten. De voorwaarden vindt u via:

www.landelijksteunpuntextremisme.nl/informatie-voor-clienten

Privacy en dossier

Dossier

Het LSE houdt van alle cliënten een dossier bij. Hierin staan persoonsgegevens en gegevens over de hulpverlening. Het is belangrijk dat de hulpverleners die bij u betrokken zijn, op de hoogte zijn van uw situatie. Daarom mogen zij in uw dossier kijken. Ook u mag uw dossier bekijken. U mag uw dossier aanvullen of aanpassen, gegevens laten verwijderen en uw dossier aan een andere organisatie geven. Wilt u een kopie van uw dossier? Dat kan! Vraag uw hulpverlener om het aanvraagformulier hiervoor.

Privacyreglement

In het privacyreglement van Fier en het aanvullend privacyreglement van het LSE is opgenomen hoe we met persoonsgegevens omgaan. Het privacyreglement is na te lezen op de website. www.landelijksteunpuntextremisme.nl/informatie-voor-clienten. Heeft u vragen? Stel ze aan uw hulpverlener.

Contact

Hulpverleners van het LSE kunnen op verschillende manieren contact met u hebben: een persoonlijk gesprek, telefonisch of via email of WhatsApp. Bij al deze vormen van communicatie gaan zij netjes om met vertrouwelijke gegevens. Dit betekent dat ze bij gebruik van e-mail of WhatsApp geen privacyvoelige informatie delen. Ieder contactmoment met u schrijven we op in uw (beveiligde) dossier. Zo is altijd duidelijk welke zorg we aan u geleverd hebben en wat er besproken is.

Wat doen wij met uw gegevens?

Uw persoonsgegevens en gegevens over de hulp die u ontvangt worden door het LSE gebruikt voor:

- de hulpverlening
- een goede bedrijfsvoering, zoals de financiële administratie en kwaliteitsdoelen
- wetenschappelijk onderzoek (alleen anonieme gegevens)

Gegevens opvragen

Als wij informatie over u bij andere organisaties opvragen, doen wij dit altijd in overleg met u. U tekent hiervoor een toestemmingsverklaring. In deze verklaring staat om welke informatie het gaat en bij wie deze informatie wordt opgevraagd.

Bewaren van gegevens in uw dossier

Uw dossier wordt vijf jaar bewaard. In geval van behandeling wordt uw dossier twintig jaar bewaard. Wilt u dat wij uw dossier eerder vernietigen? Dan kunt u ons daarover een brief schrijven. Het LSE vernietigt uw dossier dan binnen drie maanden, behalve als vernietiging door wet- en regelgeving niet mag of kan.

We gaan zorgvuldig om met uw gegevens

Het LSE deelt uw gegevens niet zomaar met andere organisaties. Soms zijn we volgens de wet verplicht gegevens te delen met andere organisaties of instanties. Gegevens die het LSE wettelijk verplicht is om aan te leveren, kunnen zonder uw toestemming gedeeld worden. Uw hulpverlener zal een toelichting geven over dit soort wettelijk verplichte informatie. Daarnaast zijn we verplicht om informatie te delen met andere organisaties als er signalen zijn van huiselijk geweld, kindermishandeling of andere onveilige situaties. Als dit mogelijk is, wordt dit altijd eerst met u besproken. In deze folder kunt u lezen welke gegevens met of zonder uw toestemming worden opgevraagd of gedeeld.

Informatie delen met de gemeente

Indien langdurige begeleiding nodig is, dan zal de gemeente in veel gevallen formeel opdrachtgever van de begeleiding zijn. Zij zijn ervoor verantwoordelijk om u te verwijzen naar de juiste hulp voor uw veiligheid en welzijn. Als de gemeente opdrachtgever is, wordt zij op de hoogte gehouden van de voortgang van het begeleidingstraject. U geeft hiervoor toestemming door het ondertekenen van een toestemmingsverklaring. De gemeente ontvangt informatie over de opgestelde doelen en wordt geïnformeerd als het begeleidingstraject wordt afgesloten. Van elk bericht of brief krijgt u een kopie.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Het LSE handelt volgens de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit betekent dat uw hulpverlener het met u bespreekt als er signalen zijn van huiselijk geweld en kindermishandeling. Er kan uiteindelijk een melding worden gedaan bij Veilig Thuis. Dit wordt altijd eerst met u besproken.

Veiligheidsmeldingen

Wij zijn verplicht veiligheidsrisico's te melden bij de gemeente. Wat wij hieronder verstaan wordt door uw hulpverlener uitgelegd.

Bezwaar

Zoals u hebt kunnen lezen gaan wij zorgvuldig met uw gegevens om. Mocht u toch willen dat uw gegevens niet opgenomen worden in het dossier of gedeeld worden met de organisaties hierboven, dan kunt u dit bespreken met uw hulpverlener.



Kwaliteit van de zorg

Het LSE is onderdeel van Fier. Fier is HKZ-gecertificeerd. Dit betekent dat we aan landelijke kwaliteitsregels voor de zorg moeten voldoen. Daarnaast moet het LSE zich houden aan verschillende wetten en regels. Bijvoorbeeld de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, Jeugdwet, Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst, en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De begeleiding/behandeling die u bij het LSE krijgt, wordt altijd geboden door ervaren specialisten. Onze behandelaars zijn ingeschreven in een register (Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg of Stichting Kwaliteitsregister Jeugd).

Heeft u ideeën over verbetering van de kwaliteit van onze hulpverlening? Dan horen wij dit graag! U kunt uw ideeën, verbeterpunten of complimenten mailen naar info@hetlse.nl.

Clïënttevredenheid

Het LSE vindt het belangrijk om te weten wat u vindt van de hulpverlening. Daarom vragen we u op verschillende momenten om uw mening en ontvangt u bij afsluiting van de ondersteuning een beoordelingsformulier.

Klachten

Elke dag opnieuw doen wij ons best om u zo goed mogelijke zorg te bieden. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Heeft u een klacht? Wij doen er alles aan om samen te kijken naar mogelijkheden om uw klacht op te lossen. Op onze website vindt u de klachtenregeling en een omschrijving van de stappen die u kunt nemen: <https://www.landelijksteunpuntextremisme.nl/informatie-voor-clienten>. Heeft u geen computer met toegang tot internet? Vraag dan uw hulpverlener.

Vertrouwenspersoon

Het LSE heeft een externe vertrouwenspersoon voor cliënten. Deze persoon geeft informatie, advies en ondersteuning aan cliënten bij vragen of klachten. U kunt bij de vertrouwenspersoon terecht als u bijvoorbeeld een klacht niet met uw hulpverlener of de klachtenfunctionaris wilt bespreken. Ook kunt u bij de vertrouwenspersoon terecht als u geholpen wilt worden bij het op papier zetten van een klacht. De vertrouwenspersoon doet geen uitspraak of een klacht terecht is of niet.

Meerderjarige cliënten - Cliënten van 18 jaar of ouder kunnen direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@adviespuntzorgbelang.nl of telefoonnummer **088 929 40 00**.

De vertrouwenspersoon werkt bij Adviespunt Zorgbelang en is dus niet in dienst van Fier of het LSE. Het inschakelen van de vertrouwenspersoon is gratis.

Minderjarige cliënten - Cliënten jonger dan 18 jaar (of hun wettelijk vertegenwoordigers) kunnen voor advies en ondersteuning bellen naar het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) via telefoonnummer 088- 55 510 00; Voor meer informatie over het Advies- en klachtenbureau zie ook www.akj.nl.

Clïënten-familieraad

Fier heeft een cliënten-familieraad. De personen die in deze raad zitten, komen op voor de belangen van cliënten van Fier. Voor meer informatie kunt u kijken op www.fier.nl/informatie-voor-clienten/clientenraad. U kunt ook bellen of mailen met de cliëntenraad: 058-2157084 / clienraad@fier.nl

Tot slot

Op het moment dat duidelijk is welke hulp u krijgt van het LSE, krijgt u daar meer informatie over. De informatie in deze folder kunt u terugvinden op de website van het LSE. Heeft u geen computer met toegang tot internet? Vraag dan uw hulpverlener om informatie uit te printen. Begrijpt u iets niet? Vraag uw hulpverlener om uitleg.

Let op:

- Als u de toestemmingsverklaring ondertekent, zegt u dat u de algemene informatie heeft begrepen en dat u daarmee akkoord gaat.
- Als u akkoord gaat met het begeleidingsplan/ behandelplan, zegt u ook dat u deze informatiefolder en de informatie over de hulp heeft begrepen.



Postbus 706, 3700 AS Zeist

Telefoonnummer: 088 – 20 80 080

E-mail: info@hetlse.nl

Bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur