

Belangrijk om weten bij de opstart

Contact met anderen

1. Er is **geen contact** met anderen **zonder jouw toestemming**.
Indien het nodig zou zijn contact op te nemen met de huisarts, psychiater of anderen wordt dit eerst met je besproken.
2. Bij de aanmelding/afrondding wordt er **een standaard brief gestuurd naar de huisarts** waarin staat dat de begeleiding wordt opgestart/afgerond. Je kan altijd aangeven als je dit niet wenst.
3. **Jaarlijks in september** krijgt elke doorverwijzer/huisarts een overzicht van zijn/haar cliënten/patiënten, met een korte inhoud (+/-4 regels) en de status van de begeleiding (lopend/afgerond/on hold). Indien je hebt aangegeven dat je wil dat er geen contact is met de huisarts, kom je niet in het overzicht.
4. In het kader van een kwaliteitsaudit kan het zijn dat je naam en telefoon/mail worden gevraagd. Dit is steekproefgewijs. Er wordt contact met je opgenomen ifv het navragen van je tevredenheid. Indien je dit niet wenst kan je dit zeggen.

Kwaliteitsvolle werking

1. Om de kwaliteit van de werking te blijven garanderen, krijg je na een aantal sessies (+/- 3 uur en 7uur bij loopbaanbegeleiding en 5 uur therapie/coaching) een document om je **tevredenheid te toetsen**. Dit kan je anoniem invullen en in de postbus in de wachtzaal deponeren of aan je therapeut/coach geven. Je kan dit document ook gebruiken om de inhoud van de begeleiding verder te verbeteren en af te stemmen op je noden. Er is ook een digitale versie.
2. Je mag altijd feedback geven over de werking en/of inhoud van de begeleiding/coaching/therapie. Deze is zeker welkom.
3. **KLACHTEN**: Heb je klachten en/of voel je je ontevreden? Deel dit eerst met je begeleider. Heb je het gevoel bij hem/haar geen gehoor te vinden, dan mag je altijd mailen naar info@ylia.be met in de hoofding: klacht. We gaan dit ernstig opvolgen en je krijgt hiervan feedback.
4. **TEVREDENHEID**: Ben je erg tevreden over je begeleiding en/of de resultaten. Dan horen we dat ook heel erg graag. Dat mag je altijd mailen naar info@ylia.be met in de hoofding: top.

Afspraken

1. Afspraken worden gemaakt in overleg
2. Kan je niet tijdig aanwezig zijn, dan is het fijn dat even te melden.
3. Wil je de afspraak annuleren of verzetten: Doe dit dan **48uur voor de afspraak** anders wordt deze je toch nog aangerekend.
Zijn er uitzonderingen waardoor dit niet kan, bespreek dit voorafgaand aan de afspraak.
Als we weten dat je niet kan komen, en je verwittigt, kunnen we iemand anders verder helpen.

Handtekening cliënt

Dossier

1. Er wordt een dossier bijgehouden voor 5 jaar. Dat kan zowel een digitale en/of papieren versie zijn. De inhoud van het dossier is
 - a. administratief dossier
 - b. documenten van doorverwijzers
 - c. persoonlijke notities van de therapeute/coach
 - d. werkmateriaal zoals tekeningen
 - e. ...
2. Voor loopbaanbegeleiding is de inhoud van het dossier:
 - a. administratief document (met oa je naam, telefoon, mail, ...)
 - b. contracten
 - c. aanwezigheidslijst
 - d. klachtenprocedure
 - e. POP
 - f. persoonlijke notities van je coach
 - g. ander werkmateriaal zoals testen, tekeningen, huiswerk
 - h. ...

Loopbaandossiers worden bijgehouden voor de VDAB ter controle van de inhoud. Dit zal steekproefgewijs gebeuren bij een inhoudelijke audit

Interne samenwerking

1. **Intervisie:** Op regelmatige momenten is er een ylia overleg. Hier worden algemene thema's van de werking besproken en is er ook ruimte voor intervisie. Het kan zijn dat je therapeut/loopbaanbegeleider kiest om jouw vraag op intervisie te bespreken om zo de kwaliteit van het werk te verbeteren.
2. **Ziekte/verlof:** Wanneer je therapeut/loopbaanbegeleider ziek is of met vakantie, kan je kiezen om tijdelijk verder begeleid te worden door een collega. In vele gevallen zal een overdracht gebeuren van de nodige gegevens voor een werkbare samenwerking zoals administratief dossier en korte inhoud.

Verslagen voor externen

1. Omwille van de wet van de privacy worden er geen verslagen gemaakt voor advocaten en/of rechtbanken. Bovendien leert de ervaring dat vanuit een juridisch standpunt gegevens vanuit alle kanten bekeken kunnen worden. Inhoudelijke informatie wordt vaak anders voorgesteld dan bedoeld.
2. Wat kan wel:
 - a. Document van aanwezigheid voor dokter, werk, controlearts, arbeidsgeneesheer, ... Hierin staat dat je in begeleiding bent, de data en eventueel de hulpvraag/loopbaanvraag.
 - b. Op vraag kan een inhoudelijk verslag voor huisarts en andere belangrijke partner opgemaakt worden.
3. Verslagen die gemaakt zijn voor professionelen met gedeeld beroepsgeheim (zoals oa huisarts) mogen niet doorgegeven worden aan advocaten en/of rechtbanken of voor andere doeleinden gebruikt worden.

Handtekening cliënt