

B.2. Document	Leveringsvoorwaarden Ixta Noa
Versie nummer/ datum	5.0 01-12-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Organisatie-Ondersteuner
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-02-2021



1. Algemeen

1.1 Ixta Noa

Ixta Noa is een innovatieve zorgorganisatie die werkt voor mensen met een psychische stoornis en/of verslaving en voor hun omgeving. Ixta Noa gelooft dat de wereld anders kleurt als mensen elkaar inspireren door het delen van hun ervaringen. Zodat mensen kunnen zijn wie ze zijn. Ixta Noa, Ik sta nieuw!

1.2 Wat doet Ixta Noa

Vanuit onze ervaringsdeskundigheid helpen wij mensen met een psychische onbalans bij hun herstel.

1.3 Visie Ixta Noa

Ixta Noa wil een omgeving creëren waarin mensen in staat zijn om elkaar te inspireren tot eigen verandering door het delen van hun ervaringen. Zodat ieder mens kan zijn wie hij of zij is. Bij Ixta Noa werken mensen die de onbalans bij anderen herkennen en erkennen, omdat ze daar zelf ook last van hebben gehad. Vanuit onze ervaring helpen wij mensen hun balans (terug) te vinden.

Ixta Noa is overtuigd van de waarde van 'halen, brengen en doorgeven'. We willen daarmee een bijdrage leveren aan gezondheid en herstel bij mensen. Ixta Noa richt zich hierbij op de drie gebieden van herstel: functioneel-, sociaal/maatschappelijk- en persoonlijk herstel. De kracht van Ixta Noa, met de inzet van ervaringsdeskundigheid, zit hierbij met name in het maatschappelijk en persoonlijk herstel.

1.4 Missie Ixta Noa

Ervaring inzetten en daarmee anderen inspireren tot verandering, zodat zij zelf hun balans (terug)vinden.

1.5 Beleid

De kracht van Ixta Noa is onder meer dat de medewerkers en vrijwilligers binnen Ixta Noa werken vanuit ervaringsdeskundigheid: mensen die zelf last van een psychische stoornis en/of verslaving hebben gehad, helpen anderen om hun psychische stoornis te leren accepteren, te leren omgaan met (een leven na) een psychische stoornis en ondersteunen hen bij hun herstel. Hierdoor is sprake van herkenning en erkenning maar ook van een grote mate van betrokkenheid. Ixta Noa is een laagdrempelige organisatie voor mensen met psychische problematiek die zelf hulp zoeken of mensen uit hun omgeving, zoals ouders, partners en vrienden. Deze laagdrempeligheid betekent voor de vrijwilligers van Ixta Noa dat ze behoorlijk flexibel moeten (kunnen) zijn. Het kan onder meer betekenen dat zij 's avonds en/of in de weekenden moeten werken. Diverse groepen, trainingen en intervisiebijeenkomsten vinden eveneens in die uren plaats.

Het bovenstaande komt tot uitdrukking in de werkzaamheden en projecten die Ixta Noa initieert, uitvoert, organiseert en heeft opgezet. Hierbij kun je denken aan:

- (Nazorg-)zelfhulpgroepen;
- Gastlessen;
- Voorlichting in de media;
- Praktijkhuis;

B.2. Document	Leveringsvoorwaarden Ixta Noa
Versie nummer/ datum	5.0 01-12-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Organisatie-Ondersteuner
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-02-2021



- Zelfhulp Online;
- Telefonisch en e-mailcontact;
- Respijtvoorziening;
- Taining/scholing.

2. Werkwijze Ixta Noa

Hiervoor wordt verwezen naar de 10 waardige punten Ixta Noa (document C.1.)

3. Informatie verstrekking

In het traject van aanmelding tot en met de start van deelname aan een van de diensten die Ixta Noa aanbiedt, krijgt de deelnemer informatie omtrent afspraken die binnen onze organisatie van toepassing zijn. Bij aanvang van de dienstverlening heeft de deelnemer één of meerdere van de volgende informatieve stukken ontvangen, of is gewezen op de wijze waarop wij hiermee werken:

- folder Ixta Noa;
- startbrief met info over startdatum, tijd, locatie, namen contactpersonen;
- huisregels / groepsafspraken;
- informed consent;
- begeleidingsplan;
- vrijwilligerscontract (alleen voor vrijwilligers).

Daarnaast is de deelnemer geïnformeerd dat alle informatie beschikbaar is via onze website www.ixtanoa.nl.

- klachtenreglement;
- privacyreglement;
- privacyverklaring;
- leveringsvoorwaarden;
- informatie over Ixta Mee.

3.1 Bereikbaarheid

Ixta Noa is tijdens kantoor uren telefonisch bereikbaar op het algemene nummer. De afzonderlijke diensten zijn bereikbaar via de contactpersonen en/of het team van de dienst. Dagen, tijden en contactgegevens worden bekendgemaakt in de startbrief en staan op de website.

3.2 Deelname

Alle deelname aan Ixta Noa is kosteloos.

3.3 Informed Consent

Middels het tekenen van het Informed Consent geeft de deelnemer aan de bovenstaande informatie te hebben ontvangen en op de hoogte te zijn van de inhoud van deze documenten en deze ook begrijpt. Deze wordt getekend middels het aanmeldformulier op de website.

3.4 Respect

Naast dat Ixta Noa zelf de privacy en persoonsgegevens van deelnemers in haar werkzaamheden bewaakt, wordt er ook van de deelnemers verwacht dit te respecteren. Alles wat besproken wordt

B.2. Document	Leveringsvoorwaarden Ixta Noa
Versie nummer/ datum	5.0 01-12-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Organisatie-Ondersteuner
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-02-2021



tijdens de verschillende activiteiten die Ixta Noa aanbiedt, wordt beschouwd als vertrouwelijk en wordt door de deelnemers niet met derden besproken. Ook contactgegevens van andere deelnemers en begeleiders mogen niet aan derden worden doorgegeven.

Ook vinden wij het heel belangrijk dat iedereen in zijn/haar waarde wordt gelaten. De deelnemers worden dan ook gevraagd om iemand die andere ideeën en gevoelens heeft en andere keuzes maakt, te respecteren!

4. Verantwoordelijkheid

Onze medewerkers zijn er graag voor de deelnemers. Echter, Ixta Noa kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de gezondheid van de deelnemers. Ixta Noa stelt geen diagnose en kan daarom geen totaalbeeld van de klachten hebben.

Deelnemers wordt voorafgaande aan deelname geadviseerd om contact op te nemen met een huisarts om te laten weten dat er sprake is van klachten. Een huisarts kan eventueel helpen en zorgen voor een snellere doorverwijzing bij het aangaan van reguliere hulp.

5. Beëindiging

Ixta Noa levert de met de deelnemer afgesproken diensten voor zolang de deelnemer gebruik wenst te maken van die diensten, tenzij Ixta Noa een gegronde aanleiding heeft om haar aanbod aan de deelnemer eerder te stoppen. De deelnemer zal hier tijdig van op de hoogte gebracht worden met opgaaf van reden.