

Informatie voor ouders

Als cliënt bij Jeugdbescherming Brabant hebt u rechten en plichten. Wat dat voor u betekent staat in deze folder. We vertellen hierin beknopt over privacy, het dossier van uw kind, hoe wij omgaan met klachten, Cliëntenraad en de Verwijsindex Risico-jeugd. Op onze website vindt u uitgebreidere informatie over deze onderwerpen.

We bewaken uw privacy

Jeugdbescherming Brabant houdt een dossier bij met gegevens van uw kind en uw gezin. Daarin staan bijvoorbeeld persoonsgegevens, zoals de namen, adres en geboortedata van uw kind en de overige gezinsleden. Maar ook alles over de begeleiding die u van Jeugdbescherming Brabant krijgt. Bijvoorbeeld het plan van aanpak, hoe het gaat met de afspraken die wij maken, verslagen van de gesprekken die wij hebben en informatie van anderen over u. Wij gaan zorgvuldig met die informatie om. Het dossier is persoonlijk en vertrouwelijk. Er is een privacyreglement. Dat vindt u op onze website. Daarin staat precies hoe Jeugdbescherming Brabant met deze gegevens omgaat.

Vernietigen dossier

Bij jeugdreclassering vernietigen wij het dossier van uw kind over het algemeen

vijftien jaar na afloop van de begeleiding. Bij een ondertoezichtstelling of voogdij bewaren wij het dossier tot uw kind 48 jaar is. Na afsluiting van de maatregel kunnen u of uw kind - afhankelijk van zijn of haar leeftijd - ons vragen om het dossier eerder te vernietigen. Binnen de bepalingen van de wet kijken wij of we aan dat verzoek kunnen voldoen. Als we akkoord gaan, vernietigen wij het dossier binnen drie maanden na ontvangst van het verzoek. Als we niet akkoord gaan, lichten we toe waarom het niet kan.

De precieze regels over het vernietigen van dossiers en de uitzonderingen staan in ons privacyreglement. Dat vindt u op onze website.

Inzage in het dossier

In het privacyreglement staat wie het dossier van uw kind mag inzien: u, uw kind of beroepskrachten. En ook onder welke

voorwaarden dat mag en welke delen van het dossier ter inzage zijn. De algemene regel is dat iedereen alleen de gegevens mag inzien die over henzelf gaan.

Belangrijk daarbij is dat dat alleen mag als de privacy niet geschonden wordt.

U en uw kind kunnen om inzage vragen.

Als uw kind zestien jaar of ouder is, dan mag u alleen het dossier inzien als uw kind daar toestemming voor geeft. Op onze website staat een formulier om een aanvraag om inzage in het dossier te doen.

Gegevens veranderen

Het kan zijn dat de informatie in het dossier niet klopt. U kunt ons vragen om dat te veranderen. Dat kan alleen als feitelijke informatie niet klopt, bijvoorbeeld als uw adres niet goed is. We veranderen de informatie niet als u het niet eens bent met onze mening. Bijvoorbeeld als wij schrijven hoe wij vinden hoe het met uw kind gaat. Dan kunt u ons wel vragen of wij uw mening erbij zetten.

Klachtenregeling

De medewerkers van Jeugdbescherming Brabant doen hun uiterste best. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij willen dat graag samen met u oplossen. In de klachtenregeling staat hoe dat kan. Die regeling biedt u de mogelijkheid om uw onvrede te uiten. Voor (medewerkers van) Jeugdbescherming Brabant is het een kans om met uw verhaal de kwaliteit van ons werk te verbeteren.

Geef elkaar de kans om het eerst uit te praten

De afhandeling van klachten kent drie fases:

1. Gesprek met de medewerker
2. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris
3. Oordeel door de klachtencommissie

1. Onvrede oplossen

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld de manier waarop wij u helpen, hoe de jeugdzorgwerker met u omgaat of hoe we beslissingen nemen. Praat er eerst samen met de jeugdzorgwerker over. Want in het contact tussen u beiden is uw onvrede - waarschijnlijk - ook ontstaan. Zo proberen wij klachten te voorkomen en bieden we elkaar de kans om het samen op te lossen. U kunt daarbij een onafhankelijk vertrouwenspersoon inschakelen. Dat kan via onder andere via stichting Zorgbelang. Komt u er samen met de jeugdzorgwerker niet uit? Dan is het mogelijk om gebruik te maken van een bemiddelingsgesprek (zie fase 2).

2. Bemiddeling en/of advies door de klachtenfunctionaris

Als u verdere stappen wilt zetten, maakt u vanaf nu standaard - als u dat nog niet

gedaan had - gebruik van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt u bij de verdere procedure, zoals:

- bespreken wat u met uw klacht wilt bereiken;
- bespreken of bemiddeling nog mogelijk is en zo ja, benaderen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- adviseren bij het opstellen en indienen van uw klacht;
- begeleiden bij de verdere klachtenprocedure.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en Jeugdbescherming Brabant. Het doel van de bemiddeling is om het samen verder uit te praten en te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Ook kan de klachtenfunctionaris advies geven over de mogelijkheden en beperkingen van de klachtprocedure. U kunt de klachtenfunctionaris inschakelen via uw vertrouwenspersoon of het secretariaat van de klachtencommissie.

3. Een oordeel (beslissing) over uw klacht door de klachtencommissie

Komt u er ondanks het gesprek met de jeugdzorgwerker en bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uit? En heeft u behoefte aan een oordeel over uw klacht? Dan kunt u een - schriftelijke - klacht via brief of e-mail indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dat kunt u zelf doen, samen met uw vertrouwenspersoon, of via de klach-

tenfunctionaris. Als er geen bemiddeling heeft plaatsgevonden, gaat de klachtencommissie eerst na of dat nog mogelijk is. De klachtencommissie doet een uitspraak of uw klacht gegrond of ongegrond is.

Meer informatie?

In de Klachtenregeling voor cliënten vindt u meer informatie over de (stappen van de) procedure en hoe lang die duurt. U vindt de klachtenregeling op onze website. Daar staan ook de gegevens over de vertrouwenspersonen en het secretariaat van de klachtencommissie.

Cliëntenraad

Jeugdbescherming Brabant heeft een Cliëntenraad. Die bestaat uit vertegenwoordigers van alle cliënten: (pleeg) ouders en jongeren. De raad houdt zich bezig met zaken die voor alle cliënten belangrijk zijn. Bijvoorbeeld de rechten van cliënten en hoe Jeugdbescherming Brabant omgaat met klachten. Het gaat dus niet om individuele zaken. De Cliëntenraad geeft de directie advies, gevraagd en ongevraagd. Zo zorgt de Cliëntenraad dat cliënten beter geholpen worden door Jeugdbescherming Brabant.

Meepraten?

De Cliëntenraad organiseert een paar keer per jaar cliëntentafels in de regio. Dan kunt u meepraten over wat er beter kan. Nieuwe leden zijn altijd welkom bij de

Cliëntenraad. Doe mee, denk mee en praat mee. Op onze website staat hoe u dat kunt doen. Leden van de Cliëntenraad ontvangen een vergoeding voor hun aanwezigheid bij vergaderingen en bijeenkomsten en voor kosten die ze maken.

Verwijsindex risicojongeren

In de jeugdhulp werkt een groot aantal instellingen samen. Om te zorgen dat die samenwerking goed verloopt, is er een landelijk hulpmiddel: de Verwijsindex risicojongeren (VIR). Als hulpverleners en andere professionals in de jeugdhulp zich zorgen maken over kinderen en jongeren tot 23 jaar registreren zij dat in dat systeem. Andere hulpverleners weten dan wie nog meer bij dezelfde situatie betrokken is. Zo kunnen zij afspreken wie wát doet en hoe we u en uw kind het beste kunnen helpen.

Melden in de VIR is een landelijke verplichting. Hoe we dat doen, verschilt per gemeente. Dat kan via Zorg voor Jeugd of Multisignaal.

Uitschrijven

In het systeem staat verder geen informatie over uw kind. Alleen een naam, adres en geboortedatum. Als u niet wilt dat wij via deze systemen laten weten dat uw kind cliënt bij ons is en gegevens uitwisselen, dan kunt u aan ons vragen of wij daarmee stoppen. Lees op onze website hoe dat moet. Als u wilt dat uw kind volledig uit deze systemen verwijderd wordt, moet u een verzoek aan uw gemeente richten.

Hebt u vragen?

Wilt u meer weten over deze informatie of wat er op onze website staat? Neem dan contact op met uw jeugdzorgwerker.

Jeugdbescherming Brabant staat voor Samen veilig:

- ✓ wij werken voor en met kinderen en jongeren die in een onveilige situatie verkeren
- ✓ wij werken samen met het gezin en het netwerk aan een veilige opvoedsituatie
- ✓ wij voeren maatregelen uit na een uitspraak van de kinderrechter, zoals ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering

www.jeugdbeschermingbrabant.nl

Hier staan wij voor

Een kind dat hulp nodig heeft om veilig op te groeien, staat nooit alleen. Jeugdbescherming Brabant voelt zich verbonden met de toekomst van dat kind. Wij staan voor veiligheid in het gezin en voor samenwerking met de mensen in en rondom de thuissituatie. Iedere dag weer kun je vertrouwen op onze alertheid, zorg en aandacht. Samen veilig, twee woorden waarmee we een wereld van verschil maken.... samen met jou.



Helmond

Sobriëtasplein 102
5701 MJ Helmond
Telefoon 088-2439022

Roosendaal

Burgerhoutsestraat 19
4701 EK Roosendaal
Postbus 53
4700 AB Roosendaal
Telefoon 088-2439044

's-Hertogenbosch

Oude Vlijmenseweg 112
5223 GS 's-Hertogenbosch
Postbus 1163
5200 BE 's-Hertogenbosch
Telefoon 088-2439011

Tilburg

Alleenhouderstraat 25
5041 LC Tilburg
Postbus 339
5000 AH Tilburg
Telefoon 088-2439033