

# Informatie voor jongeren

Als cliënt bij Jeugdbescherming Brabant heb je rechten en plichten. Wat dat voor jou betekent lees je in deze folder. We vertellen je hierin beknopt over privacy, je dossier, hoe wij omgaan met klachten, Cliëntenraad en de Verwijsindex Risicojeugd. Op onze website vind je uitgebreidere informatie over deze onderwerpen.

## We bewaken jouw privacy

Jeugdbescherming Brabant houdt een dossier bij met jouw gegevens. Daarin staat bijvoorbeeld je naam, adres en geboortedatum. Maar ook alles over de begeleiding die je van Jeugdbescherming Brabant krijgt. Bijvoorbeeld het plan van aanpak en hoe het gaat met de afspraken die wij maken. En ook een verslag van alle gesprekken die wij hebben, brieven en informatie van anderen over jou.

Wij gaan zorgvuldig met die informatie om. Jouw dossier is persoonlijk en vertrouwelijk. Er is een privacyreglement. Dat vind je op onze website. Daarin staat precies hoe Jeugdbescherming Brabant omgaat met je gegevens.

## Vernietigen dossier

Bij jeugdreclassering vernietigen wij je dossier over het algemeen vijftien jaar na

afloop van de begeleiding.

Bij een ondertoezichtstelling of voogdij bewaren we je dossier totdat je 48 bent. Na afsluiting van de maatregel kun je ons vragen om je dossier eerder te vernietigen. Binnen de bepalingen van de wet kijken wij of we aan je verzoek kunnen voldoen. Als we akkoord gaan, vernietigen we je dossier binnen drie maanden nadat je er om gevraagd hebt. Als we niet akkoord gaan, dan vertellen we je waarom het niet kan. De precieze regels over het vernietigen van dossiers en de uitzonderingen staan in ons privacyreglement. Dat vind je op onze website.

## Je kunt je dossier inzien

In het privacyreglement staat wie jouw dossier mag inzien: jij, je ouders of beroepskrachten. En ook onder welke voorwaarden dat mag en welke delen uit jouw dossier

Iedereen mag bekijken. De algemene regel is dat iedereen alleen de gegevens mag inzien die over hen zelf gaan. Belangrijk daarbij is dat dat alleen mag als jouw privacy daarmee niet in gevaar is.

Als je twaalf jaar of ouder bent, mag jij zien wat er in jouw dossier staat. Maar dat mogen je ouders ook. Behalve als de jeugdzorgwerker vindt dat dat niet goed voor jou is. Als jij zestien jaar of ouder bent, dan mag jij je dossier inzien. Als je ouders dat ook willen, vragen wij eerst of jij dat goed vindt. Hoe je je dossier mag inkijken, vind je op onze website. Daarvoor moet je namelijk een formulier invullen.

### Gegevens veranderen

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

### Klachtenregeling

De medewerkers van Jeugdbescherming Brabant doen hun uiterste best. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Wij willen dat graag samen met jou oplossen. In de klachtenregeling staat hoe dat kan. Met die regeling kun jij laten weten waar je niet tevreden over bent. De klachten-

regeling is voor (medewerkers van) Jeugdbescherming Brabant een kans om met jouw verhaal de kwaliteit van ons werk te verbeteren.

## Geef elkaar de kans om het eerst uit te praten

De klachtafhandeling kent drie stappen:

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

### 1. Onvrede oplossen

Het kan zijn dat je niet tevreden bent over bijvoorbeeld de manier waarop wij jou helpen, hoe de jeugdzorgwerker met jou omgaat of hoe we beslissingen nemen. Praat er eerst samen met de jeugdzorgwerker over. Want in het contact tussen jullie is jouw onvrede - waarschijnlijk - ook ontstaan. Zo proberen we klachten te voorkomen en bieden we elkaar de kans om het samen op te lossen.

Je kunt daarbij de hulp van een onafhankelijk vertrouwenspersoon inschakelen. Dat kan onder andere via stichting Zorgbelang. Kom je 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 een klachtenfunctionaris

Als je verdere stappen wilt zetten, maak je vanaf nu standaard - als je dat nog niet gedaan had - gebruik van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt jou bij de verdere procedure, zoals:

- bespreken wat je met je klacht wilt bereiken;
- met jou kijken of bemiddeling nog mogelijk is en zo ja, een afspraak maken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- adviseren bij het opstellen en indienen van je klacht;
- helpen bij de verdere klachtenprocedure.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bemiddelt tussen jou en Jeugdbescherming Brabant. De bedoeling van de bemiddeling is om het samen verder uit te praten en te zorgen voor een goede oplossing voor jullie allebei. De klachtenfunctionaris geeft ook advies over wat wel en niet kan binnen de klachtprocedure.

Je kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris via je vertrouwenspersoon of het secretariaat van de klachtencommissie.

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

Heb je een gesprek met de jeugdzorwerker gehad en heeft de klachtenfunctionaris bemiddeld? En komen jullie

er toch niet samen uit? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen via een brief of e-mail bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dat kun je zelf doen, samen met je vertrouwenspersoon of via de klachtenfunctionaris. De klachtencommissie doet een uitspraak of je klacht gegrond of ongegrond is. Dat betekent een uitspraak of je klacht juist of onjuist is.

### Meer informatie?

Wil je meer weten over de Klachtenregeling? Bijvoorbeeld over de stappen van de procedure en hoe lang die duurt? Je vindt de klachtenregeling op onze website. Daar staan ook de gegevens over 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 of jongerenpanels in

de regio. Dan kun je meepraten over wat er beter kan.

Nieuwe leden zijn altijd welkom bij de Cliëntenraad. Geef je op, doe mee, denk mee en praat mee. Op onze website staat hoe je dat kunt doen. Als je lid bent van de Cliëntenraad krijg je een vergoeding voor je aanwezigheid bij vergaderingen en bijeenkomsten en voor kosten die je maakt.

Praat mee in  
de Cliëntenraad;  
daarmee help je  
alle cliënten én  
Jeugdbescherming  
Brabant!

## Verwijsindex risicojeugd

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). Door dat systeem kunnen de verschillende instellingen zien of iemand al bekend is bij een andere organisatie.

Zo weet iedereen wie er bij jou betrokken is. Al die mensen spreken daarna af wie wát doet en hoe we jou 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 de hulp die jij krijgt. Alleen je naam, adres en geboortedatum. Als jij niet wilt dat wij via deze systemen laten weten dat jij cliënt bij ons bent en gegevens uitwisselen, dan kun je aan ons vragen of wij daarmee stoppen. Lees op onze website hoe dat moet. Als je volledig uit deze systemen verwijderd wilt worden, moet je dat aan de gemeente waar je woont vragen.

## Wil je meer weten?

Heb je vragen over deze informatie of wat er staat op onze website? Of loop je ergens tegenaan of heb je behoefte om eens te praten hoe het met je gaat? Neem contact op met je 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](http://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

Pettelaarpark 62  
5216 PP '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