

Algemene informatie

Voor ouders en verzorgers



Algemeen



Als cliënt bij Jeugdbescherming Brabant heeft u rechten en plichten. In deze folder staat wat dat voor u betekent. We vertellen u in het kort over privacy, het dossier, hoe wij omgaan met klachten en de Cliëntenraad. Wilt u meer weten over deze onderwerpen? Bezoek dan onze website: jeugdbeschermingbrabant.nl.

Jeugdbescherming Brabant houdt een dossier bij met gegevens van uw kind en uw gezin. Het dossier is persoonlijk en vertrouwelijk. In het dossier staan bijvoorbeeld persoonsgegevens, zoals namen, adressen en geboortedata van uw kind(eren) en de overige gezinsleden. Ook staat in het dossier 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 en uw kind. We gaan zorgvuldig om met deze informatie. Hoe we dat doen, staat in het privacyreglement. U vindt dat reglement op onze website.

Gegevens veranderen

Het kan zijn dat de informatie in het dossier niet (meer) klopt. Als feitelijke informatie niet klopt, kunt u ons vragen de informatie te veranderen. Bijvoorbeeld als uw adres niet goed is. Als u het niet eens bent met onze mening, veranderen we de informatie niet. Bijvoorbeeld als wij schrijven hoe wij vinden dat het met uw kind gaat. U kunt ons dan wel vragen om uw mening erbij te zetten.

Inzage in het dossier

Het dossier is eigendom van Jeugdbescherming Brabant. U kunt inzage in het dossier vragen. In het privacyreglement staat wie het dossier mag inzien: u, uw kind (afhankelijk van zijn of haar leeftijd) of beroepskrachten, zoals andere hulpverleners. Ook staat er onder welke voorwaarden iemand het dossier mag inzien en om welke delen van het dossier dat gaat. De algemene regel is dat iedereen alleen die gegevens mag inzien, die over henzelf gaan. Het is daarbij belangrijk dat de privacy van anderen beschermd is.

Wilt u inzage in het dossier?

Vul dan het formulier in dat op onze website staat. U vindt dit via: www.jeugdbeschermingbrabant.nl/dossieraanvraag.



**Met liefde
en lef**

Vernietigen dossier

Bij jeugdreclassering en bij vrijwillige begeleiding vernietigen wij het dossier van uw kind over het algemeen twintig jaar na afloop van de maatregel. Bij een kinderbeschermingsmaatregel, zoals een ondertoezichtstelling of voogdij, bewaren wij het dossier tot dertig jaar na afsluiting van de maatregel.

Als de maatregel is afgelopen, kunt u ons vragen om het dossier eerder te vernietigen. We kijken dan of dat kan. Dat hangt ook af van de bepalingen van de wet. Als uw kind 12 jaar of ouder is, zal uw verzoek worden afgewezen. Uw kind kan vanaf die leeftijd zelf een verzoek om vernietiging van het dossier doen.

Als het kan, vernietigen wij het dossier binnen een maand nadat u dat aan ons gevraagd heeft. Bij een ingewikkeld dossier kan dat tot drie maanden duren. Als we niet akkoord gaan, geven we aan waarom het niet kan. De precieze regels over het vernietigen van dossiers en de uitzonderingen staan in ons privacyreglement.

Klachtenregeling

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

De afhandeling van klachten doorloopt drie fases:

1. Een gesprek met uw contactpersoon om de onvrede op te lossen.
2. Bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. Oordeel door de klachtencommissie.



Gesprek om de onvrede op te lossen

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld de manier waarop wij u helpen, hoe de jeugdbeschermer of jeugdreclasserder met u omgaat of hoe we beslissingen nemen. Praat er eerst samen met uw contactpersoon over. Want in het contact tussen u beiden is uw onvrede - waarschijnlijk - ook ontstaan. Zo proberen wij te voorkomen dat uw onvrede toeneemt en bieden we elkaar de kans om het samen op te lossen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een gesprek met zijn of haar teamleider aanvragen. Misschien is er nog bemiddeling mogelijk.

Laat u bijstaan

U kunt een onafhankelijke vertrouwenspersoon inschakelen om te helpen bij deze gesprekken en het verdere klachtenproces. De vertrouwenspersoon staat u bij in het hele proces. Dat kan onder andere via stichting Zorgbelang.

Ook kunt u, via het secretariaat van de klachtencommissie, een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. De klachtenfunctionaris is aangesteld door Jeugdbescherming Brabant en heeft een bemiddelende en adviserende rol tussen u en Jeugdbescherming Brabant. De vertrouwenspersoon of het secretariaat van de klachtencommissie weet hoe u in contact kunt komen met de klachtenfunctionaris.

Bemiddeling en/of advies door een klachtenfunctionaris

Komt u er samen met uw contactpersoon niet uit? Dan kunt u een gesprek met zijn of haar teamleider aanvragen: een bemiddelingsgesprek. Als u verdere stappen wilt zetten, maakt u vanaf nu altijd gebruik van de onafhankelijke klachtenfunctionaris (als u dat nog niet gedaan had). De klachtenfunctionaris 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.

Het doel van de bemiddeling door de klachtenfunctionaris is om het samen verder uit te praten en een bevredigende oplossing voor beide partijen te vinden. Ook kan de klachtenfunctionaris informatie en advies geven over de mogelijkheden en beperkingen van de klachtenprocedure.





Een oordeel (beslissing) over uw klacht door de klachtencommissie

Komt u er ondanks het gesprek met uw contactpersoon, een gesprek met de teamleider en bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uit? Of wilt u een oordeel over uw klacht? Dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

U kunt uw klacht indienen via een formulier op onze website. Ook kunt u een brief schrijven of een e-mail sturen. Leg daarin uit waarom u de klacht indient, waarover de klacht gaat, over wie u klaagt, wat er precies gebeurd is en wanneer dat was. U kunt de brief sturen naar Klachtencommissie Jeugdbescherming Brabant, Postbus 339, 5000 AH Tilburg. Of mail uw klacht naar klachtencommissie@jbbrabant.nl.

U kunt zelf uw klacht indienen, samen met uw vertrouwenspersoon of via de klachtenfunctionaris. Heeft er nog geen bemiddeling plaatsgevonden? Dan gaat de klachtencommissie eerst na of dat nog mogelijk is.

Bij de behandeling van uw klacht doet de klachtencommissie een uitspraak of uw klacht gegrond (juist) of ongegrond (onjuist) is.

Meer informatie?

In de klachtenregeling voor cliënten vindt u meer informatie over de (stappen van de) procedure en hoelang 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. Deze 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. Voor sommige besluiten heeft Jeugdbescherming Brabant instemming van de Cliëntenraad nodig. Dat is bij onderwerpen die de cliënten direct raken. Bijvoorbeeld de klachtenregeling, medezeggenschap, procedures zoals het opstellen en bespreken van plannen van aanpak, kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Zo hebben cliënten echt invloed op de besluitvorming. De Cliëntenraad zorgt zo dat cliënten beter geholpen worden door Jeugdbescherming Brabant.

Doe mee, denk mee, praat mee

Nieuwe leden zijn altijd welkom bij de Cliëntenraad. Op onze website staat hoe u de Cliëntenraad kunt laten weten dat u belangstelling heeft. Leden van de Cliëntenraad ontvangen een vergoeding voor hun aanwezigheid bij vergaderingen en bijeenkomsten en voor de kosten die ze maken.

Heeft u vragen?

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

Jeugdbescherming Brabant:

- werkt voor en met kinderen en jongeren die in een onveilige situatie verkeren
- werkt samen met het gezin en het netwerk aan een veilige opvoedsituatie
- voert maatregelen uit na een uitspraak van de kinderrechtster, zoals ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering



Samen Veilig, twee woorden waarmee we samen een wereld van verschil maken.

Hier staan wij voor:

Samen Veilig! Kinderen groeien optimaal op

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. Kinderen, gezinnen en betrokkenen kunnen vertrouwen op onze oplettendheid, zorg en aandacht.



Locaties

Etten-leur West Brabant

Bredaseweg 123
4872 LA Etten-Leur
Postbus 11
4870 AA Etten-Leur
Telefoon 088-2439044

Tilburg Midden Brabant

Saal van Zwanenbergweg 3
5026 RM Tilburg
Postbus 339
5000 AH Tilburg
Telefoon 088-2439033

's-Hertogenbosch Noordoost Brabant

Pettelaarpark 62
5216 PP 's-Hertogenbosch
Postbus 1163
5200 BE 's-Hertogenbosch
Telefoon 088-2439011

Helmond Zuidoost Brabant

Sobriëtasplein 102
5701 MJ Helmond
Postbus 761
5700 AT Helmond
Telefoon 088-2439022