

AMBULANT

Jouw rechten en plichten

Inleiding

In deze folder vind je informatie over wat je mag doen en wat je moet laten bij OCK het Spalier, aanbieder van jeugdzorg in Kennemerland. De folder is gemaakt in overleg met jongeren, die het belangrijk vinden dat je van tevoren goed weet wat je kunt verwachten. Ook worden in deze folder de belangrijkste onderwerpen uit het privacybeleid en de klachtenregeling besproken, en gaan we in op enkele andere belangrijke regelingen. Heb je na het lezen van deze folder nog vragen, of wil je meer weten over een bepaald onderwerp, dan kun je altijd terecht bij één van onze ambulante medewerkers.

De volledige tekst van de genoemde regelingen kun je vinden op onze website:

www.ockhet spalier.nl. Wanneer je deze folder vanaf de website leest, kun je de regelingen direct inzien door de oranje, onderstreepte woorden aan te klikken. Je kunt deze regelingen ook opvragen bij de ambulante hulpverlener.

Daarnaast ontvang je bij de start van de hulp zowel mondeling als schriftelijk informatie die speciaal geldt voor de voorziening waar jij mee te maken hebt; bijvoorbeeld openingstijden, de bereikbaarheid, adressen – ook van het secretariaat - en de contactpersonen.

Verloop van de hulpverlening

Welke invloed heb jij zelf op de hulpverlening?

Bij de hulp die wij bieden sta jij en je gezin centraal en hebben jullie een actieve rol in de hulpverlening. Wij vinden het belangrijk dat kinderen en jongeren leren eigen keuzes te maken en voldoende ruimte krijgen om zich goed te ontwikkelen. Onze hulpverlening is gericht op het versterken van de mogelijkheden van jongens en meisjes en hun ouders/verzorgers. ¹⁾

Het hulpverleningsplan

We werken samen met jou en afhankelijk van de situatie en van je leeftijd ook met je ouders aan de oplossing van de problemen. Dat doen we op basis van een hulpverleningsplan, dat je samen met je hulpverlener opstelt. In jouw plan wordt een aantal dingen vastgelegd: welke stappen er genomen worden om aan verbetering van de situatie te werken;

- wie wat daarbij gaat doen;
- hoe lang we denken dat de hulp aan jou en je gezin zal gaan duren;
- hoe jij zelf bezig gaat met jouw problemen en welke dingen je nog moet en wil leren en hoe je ouders, broer/zus hieraan werken;
- de afspraken die er van tevoren samen gemaakt zijn;
- de mogelijkheid om het hulpverleningsplan bij te stellen.

Vanaf twaalf jaar, onderteken je dit hulpverleningsplan om aan te geven dat je het er mee eens bent. Wij, je ouders, (gezins)voogd of andere betrokkenen, doen dat ook. ²⁾

¹⁾ OCK het Spalier verstaat onder ouder(s): iedereen die in een of andere samenlevingsvorm verantwoordelijk is voor de verzorging en opvoeding van kinderen. Dat kan dus bijvoorbeeld ook één ouder zijn, een ander familielid of partner van een ouder, of pleegouder(s) of een aantal van hen samen.

²⁾ Voor de leesbaarheid wordt in de navolgende teksten deze soms bepalende rol van de (gezins)voogd niet elke keer weer opnieuw benoemd. Deze bepalende rol kan naar voren komen bij o.a. besprekingen, het opstellen van het hulpverleningsplan en het inzagerecht.

*"Dat niet alleen zij beslissen, maar dat er naar jou geluisterd wordt.
Dat vind ik belangrijk."*

Besprekingen

Je hebt regelmatig een gesprek met de ambulante hulpverlener en je ouders. Hoe vaak je zo'n gesprek hebt, hangt af van de afspraken die daarover met jou gemaakt zijn. In dat gesprek praten jullie over onderwerpen vanuit het plan dat jullie samen hebben opgesteld. Minimaal elk half jaar wordt er een bespreking (een evaluatie) gehouden over het plan. Er wordt dan gekeken wat er bereikt is en of de afspraken die in het plan staan misschien veranderd moeten worden. Je hebt er recht op om te lezen wat er in jouw dossier staat. Bij de halfjaarlijkse gesprekken zijn jij en je ouders en eventueel broer/zus betrokken, tenzij er dringende redenen zijn om dat niet te doen.

Eindbespreking en afsluiting

Aan het eind van de hulpverlening vindt er met jou een evalueatie van de hulp plaats. Ook in dit gesprek wordt besproken of de gestelde doelen zijn behaald en of je tevreden bent over de hulp die je gekregen heeft. Evenals bij de tussentijdse besprekingen, ben jij daar ook actief in betrokken en kun je je mening geven over hoe jij vindt dat de afgelopen periode verlopen is. Hoe jij hierbij betrokken wordt, is afhankelijk van je leeftijd en de situatie. Ook je ouders (en eventuele broer(s) en zus(sen)) zullen hier weer bij betrokken zijn, tenzij er dringende redenen bestaan om dat niet te doen.

De bescherming van je privacy

De registratie en het dossier

Van alle kinderen en jongeren die met OCK het Spalier te maken hebben, houden wij per computer een registratie (beschrijving) bij van de persoonsgegevens. Deze gegevens gebruiken wij in 'anonieme vorm' (d.w.z. zonder jouw naam erbij) om een overzicht te kunnen maken van alle (hulp)vragen die bij ons binnenkomen. Deze gegevens zijn alleen voor de betrokken medewerkers toegankelijk via een eigen wachtwoord op de computer. Jouw privacy (privé-leven) is daarmee beschermd. Er bestaan duidelijke afspraken hoe medewerkers hiermee om moeten gaan.

Daarnaast wordt er van alle kinderen en jongeren die met OCK het Spalier te maken hebben een dossier gemaakt. In dit dossier zitten al je persoonlijke gegevens, waaronder het hulpverleningsplan en de rapportages (beschrijving van hoe het met je gaat) die over je gemaakt worden. Afdrukken op papier worden volgens regels in goed afsluitbare kasten opgeborgen en alleen direct betrokken medewerkers hebben toegang tot dit dossier.

Je gegevens worden na afloop van de begeleiding of behandeling vijftien jaar bewaard. Wie dit wil lezen heeft daarvoor toestemming nodig van jou (vanaf je twaalfde jaar) en van je ouders (tot je zestiende). Na deze vijftien jaar worden al jouw gegevens vernietigd.

Informatie van en aan anderen

Wanneer anderen informatie over jou aan ons vragen, dan moeten wij voordat we daarop antwoorden jou eerst om toestemming vragen. Jouw toestemming is trouwens ook nodig wanneer wij aan anderen informatie vragen. Met 'anderen' bedoelen wij instellingen of personen buiten OCK het Spalier, bijvoorbeeld school of je huisarts. Als je jonger bent dan 12 jaar, moeten wij deze toestemming aan je ouders of je voogd vragen. Jij en/of je ouders zullen deze toestemming altijd schriftelijk moeten geven. Ter bescherming van jouw privacy en die van de andere jongeren is het niet toegestaan dat je foto's, filmpjes of video-opnames van andere cliënten van OCK het Spalier in de openbaarheid brengt (bijv. op internet).

Lezen en kopieën vragen

Als je 12 jaar of ouder bent, mag je alles wat er over jou in je dossier zit, lezen. Als je wilt, kun je hiervan een kopie krijgen (zie [Aanvraag voor inzage in het dossier](#)).

Naast het recht om je dossier te lezen, heb je ook het recht om - waar nodig - persoonsgegevens te laten verbeteren, aan te vullen of te verwijderen.

Ben je jonger dan 16 jaar, dan hebben je ouders of voogd ook dat recht. Hiervoor is altijd eerst overleg nodig met bijvoorbeeld je hulpverlener. Zij kunnen je dan uitleg geven en antwoord geven op de vragen die jij hebt bij het lezen van je dossier. Heel soms komt het voor dat je bepaalde informatie uit je dossier (nog) niet mag lezen; de ambulante hulpverlener zal de reden daarvan dan vertellen.

Voor uitgebreide informatie over de bescherming van je privacy verwijzen wij je naar het [privacyreglement cliëntenregistratie](#) van OCK het Spalier.

Gedragsregels

Wij willen jongeren binnen OCK het Spalier een veilige omgeving bieden. Daarom zijn er afspraken gemaakt die de omgang tussen medewerkers en jongeren regelen. Het gaat er daarbij om dat iedereen zich ook echt veilig voelt.

Alle medewerkers van OCK het Spalier moeten zich aan de volgende gedragsregels houden:

- seksuele relaties en seksuele handelingen van medewerkers naar kinderen/jongeren toe zijn te allen tijde verboden;
- er mag binnen de hulp- en dienstverlening geen fysiek geweld (zoals slaan, schoppen, gebruik van wapens) en geen psychologisch geweld (zoals beledigen, kwaad spreken, roddelen) gebruikt worden.

Voor alle afspraken die er samen gemaakt worden, geldt dat ieder zich hieraan houdt. Deze gedragsregels gelden gedurende de gehele periode dat je bij OCK het Spalier ingeschreven staat, en voor medewerkers gelden ze ook gedurende een periode van 12 maanden nadat je bent uitgeschreven.

Als je toch te maken krijgt met iemand die zich niet aan deze regels houdt of zelfs met ongewenste intimiteiten, blijf daar dan niet alleen mee zitten. Het beste kun je dit aan één van de medewerkers vertellen. Zij gaan vertrouwelijk met jouw informatie om en nemen jouw verhaal serieus.

Vermoeden van mishandeling of misbruik

Hulpverleners zijn wettelijk verplicht een vermoeden van mishandeling en misbruik kenbaar te maken bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.

Mishandeling en misbruik zijn zeer ingrijpend voor kinderen én ouders. Wanneer hulpverleners van OCK het Spalier tijdens het werk een vermoeden krijgen dat een jeugdige te maken heeft met mishandeling of misbruik zullen zij hier serieus op in gaan. Hiervoor bestaat binnen de organisatie het [protocol Misbruik en Mishandeling](#), (in voorbereiding)

Geestelijke verzorging

Als je eens wil praten met iemand van de eigen godsdienst of levensovertuiging, dan kan dat. De ambulante hulpverlener kan je helpen het eerste contact te leggen.

Vertrouwenspersoon voor cliënten

Wanneer je vertrouwelijk wilt spreken over een onderwerp dat met de hulpverlening te maken heeft, dan kun je contact leggen met de [vertrouwenspersoon voor cliënten](#) van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ook de ambulante hulpverlener kan naam en telefoonnummer van haar geven.

Klachtenbehandeling

Medewerkers van OCK het Spalier doen hun best om kinderen, jongeren en hun ouders zo goed mogelijk hulp te bieden. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze hulp- en dienstverlening. Alleen als je ons laat weten dat jou iets dwars zit, kunnen wij daar iets mee doen.

Als je ontevreden bent

Probeer allereerst je ontevredenheid te bespreken met de ambulante hulpverlener. Je kunt ook naar haar of zijn leidinggevende gaan, of naar de directeur.

Een gesprek over jouw onvrede kan al genoeg zijn om het probleem op te lossen. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kun je officieel een klacht indienen bij de klachtencommissie van OCK het Spalier. Deze klachtencommissie bestaat uit vier leden, die niet in dienst zijn bij OCK het Spalier.

Het recht om te klagen

Alle kinderen, jongeren en ouders die bij OCK het Spalier begeleiding krijgen, hebben het recht om te klagen. Het maakt daarbij niet uit hoe oud je bent.

Waarover kun je klagen?

Eigenlijk over alles waar je het niet mee eens bent bij OCK het Spalier. Heel algemeen gezegd gaat het daarbij om iets dat volgens jou anders had moeten of gekund. Bijvoorbeeld over hoe medewerkers met jou of je ouders omgaan. Als je het gevoel hebt dat medewerkers niet goed naar je luisteren en jouw mening niet serieus nemen. Als er beslissingen genomen worden waar je het niet mee eens bent. Dan kun je beslissen daarover een klacht in te dienen.

Hoe doe je dat?

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, moet je klacht uiteindelijk op papier staan. Als je niet goed weet hoe je een klacht op papier moet krijgen, kun je iemand anders vragen je te helpen. Onze medewerkers kunnen je helpen bij het opschrijven van je klacht en je verder informeren over de [klachtenregeling](#) van OCK het Spalier. Je kunt ook advies vragen bij de [vertrouwenspersoon voor cliënten](#) of iemand anders die jij vertrouwt.

Het adres van de klachtencommissie is: postbus 581, 2070 AN Santpoort-Noord

Als je een klacht hebt ingediend

De klachtencommissie kijkt eerst of zij jouw klacht in behandeling kan nemen. Is dat het geval, dan krijg je een uitnodiging om voor de klachtencommissie je verhaal te doen. Ook degene over wie je geklaagd hebt, wordt door de commissie uitgenodigd. Je mag altijd iemand meenemen, een vertrouwenspersoon die je helpt bij de commissie. Wanneer je de Nederlandse taal onvoldoende spreekt, kun je om een tolk vragen.

De klachtencommissie zal van dit gesprek een verslag maken en daarbij een oordeel geven over de klacht: vindt zij deze terecht of niet terecht? Jij en de directeur krijgen dit rapport uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht toegestuurd. Soms duurt het wat

langer, maar daarover krijg je dan bericht. De directeur zal vervolgens - binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie - je schriftelijk laten weten welke maatregelen hij neemt.

Nog even dit...

Als je een klacht hebt, kun je er zeker van zijn dat wij daar serieus mee omgaan. Je hoeft dus niet bang te zijn dat jij of je ouders na het indienen van een klacht anders behandeld worden. Wij vinden het belangrijk om te horen wat kinderen, jongeren en hun ouders van ons vinden, zodat we dingen beter kunnen doen en er wat van kunnen leren. Want klachten zijn kansen!

"Weet je, ze is eigenlijk best gaaf, mijn hulpverlener. Toen ik durfde te zeggen waar ik kwaad om was, ging zij dat anders doen, en toen ging het ook veel beter met mij."

Alles op een rijtje

- Blijf niet zitten met een klacht;
- Bespreek je ontevredenheid met een medewerker;
- Vraag of iemand je wil helpen met het opschrijven van je klacht;
- We gaan serieus met je klacht om.

Meedenken en meepraten in de jeugdzorg

Kinderen, jongeren en ouders moeten mee kunnen meepraten in de jeugdzorg; dat wordt ook wel medezeggenschap genoemd. Dat recht is wettelijk geregeld. In de Wet op de Jeugdzorg staat dat alle organisaties voor jeugdzorg een cliëntenraad moeten hebben. Binnen OCK het Spalier is geen vaste cliëntenraad. De medezeggenschap willen we op een andere manier regelen: we stimuleren dat jongeren vanuit verschillende groepen en centra op regelmatige tijden bij elkaar komen om over onderwerpen te praten die met de hulpverlening te maken hebben. Dat hoeven niet altijd dezelfde jongeren te zijn: de samenstelling kan wisselen, afhankelijk van de onderwerpen die op de agenda staan. De directeur of een manager kan advies vragen aan zo'n jongerenraad, maar de jongeren kunnen ook zelf met vragen, wensen of ideeën komen.

Als je denkt dat dit iets voor jou is, hou dan de aankondigingen in de gaten. Ook de ambulante hulpverlener kan je er meer over vertellen en je in contact brengen met de begeleider van de jongerenraad.

Heb je geen tijd of zin om zelf mee te doen, maar heb je wel een onderwerp voor de jongerenraad? Vertel het aan de ambulante hulpverlener.

Tevreden?

Na afloop van de zorg vragen we jou om je mening te geven over allerlei onderwerpen die met de hulpverlening te maken hebben. Hiervoor is landelijk een vragenlijst ontwikkeld, de Exitvragenlijst. Vóór de eindevaluatie wordt aan je gevraagd deze lijst in te vullen. Hierin wordt bijvoorbeeld gevraagd of er voldoende informatie gegeven wordt, of dat de goede hulp geboden wordt, of we wel bereikbaar zijn, enz. De vragenlijst kan je tijdens het evaluatiegesprek toelichten. De Exitvragenlijst maakt deel uit van je cliëntendossier. Uit alle antwoorden krijgen wij een goede indruk waar jongeren tevreden over zijn; dat willen we natuurlijk vasthouden. Maar de antwoorden leveren ons ook suggesties op om zaken te verbeteren en dat vinden we minstens zo belangrijk. Jaarlijks zullen we deze uitkomsten, uiteraard anoniem, op onze website plaatsten.

Tenslotte

We willen graag dat je op de hoogte bent van de onderwerpen die in deze folder genoemd zijn. In het bijgaande formulier 'Verklaring Kennisname van Beleid' worden deze onderwerpen nog eens kort genoemd.

Wil je na lezing van deze folder dit formulier ondertekenen?

Het ondertekende formulier ontvang je dan terug en een kopie wordt bewaard in jouw dossier.

Algemene informatie

Behalve deze folder is er nog een [algemene folder](#) voor cliënten (dus voor jongeren, ouders/verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers). Deze folder heet 'Als kinderen en ouders - even - geen raad meer weten'. Hierin staat informatie over de achtergrond van de organisatie, de visie en welke hulp we allemaal bieden.