

AMBULANT

Uw rechten en plichten

Inleiding

In deze folder treft u informatie aan over uw rechten en plichten als ouder(s)/verzorger(s)¹ als u en uw kind te maken hebben met één van de voorzieningen van OCK het Spalier, aanbieder van jeugdzorg in Kennemerland. Ook worden in deze folder de belangrijkste punten uit het privacybeleid en de klachtenregeling genoemd en ook gaan we in op enkele andere belangrijke regelingen.

De volledige tekst van deze regelingen kunt u vinden op onze website: www.ockhetspalier.nl. Wanneer u deze folder vanaf de website leest, kunt u de regelingen direct inzien door de oranje, onderstreepte woorden aan te klikken. U kunt deze regelingen ook opvragen bij de begeleider van uw kind, uw ambulante hulpverlener, of bij het secretariaat van de afdeling. Daarnaast ontvangt u bij de start van de hulp zowel mondeling als schriftelijk informatie die specifiek geldt voor de voorziening waar u mee te maken heeft; bijvoorbeeld openingstijden, bereikbaarheid, adressen – ook van het secretariaat - en de contactpersonen.

Verloop van de hulpverlening

Welke rol heeft u als ouders

Bij de hulpverlening die wij bieden staat het belang van het kind of de jongere centraal en heeft u als ouders altijd een actieve rol. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat kinderen en jongeren leren eigen keuzes te maken en voldoende ruimte krijgen om zich goed te ontwikkelen. Naarmate het kind ouder wordt, krijgt hij of zij in toenemende mate zélf een actieve rol. Onze hulpverlening wordt aangeboden binnen de dagelijkse leefomgeving en afgestemd op de ontwikkelingsfase van de jongere. De hulpverlening is gericht op het versterken van de mogelijkheden van kind, jongere en ouders.

De wijze waarop u als ouders bij de hulpverlening actief bent, hangt af van uw specifieke situatie, uw eigen wensen en behoeften en de leeftijd van uw kind. Wat dit laatste betreft hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Bij kinderen jonger dan 12 jaar spelen de ouders een actieve rol in de hulpverlening. Samen met hen wordt het hulpverleningsplan opgesteld.
- Bij jongeren vanaf 12 jaar zijn zowel de ouders als de jongere zelf - afhankelijk van haar of zijn ontwikkelingsniveau – actief bij de hulpverlening betrokken.

¹OCK 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.

Indien er sprake is van een ondertoezichtstelling of kinderschermingsmaatregel, kan de (gezins)voogd naast de ouders een (tijdelijke) medebepalende rol hebben in de hulpverlening.²

Het hulpverleningsplan

Er wordt samen met u en uw kind(eren) gewerkt aan het verminderen van de problemen. Dat doen we op basis van een plan, dat we zoveel als mogelijk *samen* met u en uw kind opstellen. Wij noemen dat een hulpverleningsplan. In dat plan staat op welke wijze er aan de doelen, die samen met u zijn opgesteld, gewerkt gaat worden. Ook wordt daarin vermeld hoe lang de hulpverlening naar verwachting zal gaan duren. Tenslotte staan hierin de afspraken vermeld die wij tijdens het afstemmings- of startgesprek gemaakt hebben met u en uw kind(eren) en uw casemanager of eventuele (gezins)voogd. Deze afspraken gaan ook over uw rol en betrokkenheid bij de hulpverlening. Als uw opvattingen over het plan wijzigen, kan dit worden bijgesteld.

Besprekingen

Na 3 maanden vindt er een evaluatie plaats, waarbij met u wordt bekeken hoe de hulpverlening verloopt en of eventuele bijstelling van doelen gewenst is. Vervolgens is er elke 6 maanden een evaluatieve bespreking, waarin de voortgang van de hulpverlening aan de hand van de opgestelde doelen wordt besproken. Er wordt dan gekeken wat er bereikt is, of de afspraken die in het plan vermeld staan nagekomen zijn of dat afspraken misschien veranderd of bijgesteld moeten worden.

Eindevaluatie en afsluiting

Aan het einde van de hulpverlening vindt er met u een eindevaluatie van de hulp plaats. Ook in dit gesprek wordt besproken of de gestelde doelen zijn behaald en of u tevreden bent over de hulp die u gekregen heeft.

De bescherming van uw privacy

De registratie en het dossier

Van alle kinderen, jongeren en gezinnen die met OCK het Spalier te maken hebben, houden wij een cliëntdossier bij. In het dossier zijn persoonlijke gegevens en gegevens over de geboden hulp opgenomen. Tevens hebben wij de wettelijke verplichting tot registratie. Daarom houden wij een registratie bij van de persoonsgegevens. Deze gegevens gebruiken wij in 'anonieme vorm' (d.w.z. zonder uw naam of die van uw kind erbij) om periodiek overzichten te kunnen maken van alle hulpvragen die bij ons binnenkomen.

Dossiers worden in afsluitbare kasten opgeborgen en zijn eveneens alleen voor betrokken medewerkers toegankelijk. Uw privacy (persoonlijke levenssfeer) en die van uw kind zijn daarmee beschermd. Er bestaan duidelijke afspraken - een privacyreglement - binnen OCK het Spalier hoe medewerkers hiermee om moeten gaan. De gegevens van u en uw kind worden na afloop van de hulpverlening vijftien jaar bewaard.

Gedurende deze periode is toegang tot deze gegevens alleen mogelijk met toestemming van u en/of uw kind. Na afloop van deze periode worden deze gegevens vernietigd.

² - Voor de leesbaarheid wordt in de navolgende teksten deze soms bepalende rol van de (gezins)voogd niet elke keer weer opnieuw benoemd. Het hier gestelde kan in individuele situaties wel van invloed zijn op de betrokkenheid van u als ouder bij onder meer het opstellen van het hulpverleningsplan, betrokkenheid bij besprekingen en inzagerecht.

Inzage en afschrift

Wettelijk bestaat het recht voor jongeren vanaf 12 jaar om alles te mogen lezen wat in het dossier staat. Ook kunnen zij hiervan een kopie krijgen. U als ouder heeft dat recht ten aanzien van uw kind tot 16 jaar, mits dit de hulpverlening aan het kind of jongere niet schaadt. Wettelijk bestaat het recht om het dossier in te zien of daarvan een kopie te krijgen. (zie [Aanvraag voor inzage in het dossier](#)). Overigens ontvangen cliënten veel van deze stukken zelf ook.

Naast het recht op inzage heeft de cliënt ook het recht om - waar nodig - persoonsgegevens te laten verbeteren, aan te vullen of te verwijderen.

Ouders of jongeren kunnen een schriftelijk verzoek indienen bij de directeur om het dossier te kunnen inzien. Bij het indienen van dit verzoek kunnen wij hulp bieden.

Alleen in enkele bijzondere gevallen zal geen toestemming gegeven worden, namelijk wanneer:

- het belang of behandeling van de jeugdige in het geding is,
- het verzoek wordt gedaan door ouders/verzorgers van een jongere die ouder is dan 16 jaar en de jongere wil niet dat ouders inzage hebben,
- het belang/ de privacy van anderen in het geding is

Wie jonger is dan 12 jaar heeft wettelijk gezien géén recht op inzage.

Gebruik van foto- en video-opnames

In het kader van behandeling kan gebruik gemaakt worden van audiovisuele hulpmiddelen. Video-opnames worden gebruikt ten behoeve van het gezin. Ze worden nooit aan derden vertoond, ze worden alleen door onze eigen hulpverleners gezien. Bij de start van de hulp wordt hier uw toestemming voor gevraagd. Na afsluiting van de behandeling kan het gezin een dvd met een selectie van de beelden ontvangen.

Informatie van en aan anderen

Wanneer andere instanties om informatie verzoeken, zullen wij deze niet verstrekken, tenzij jongere en/of ouders hier schriftelijk toestemming voor verlenen. Ook wanneer onze hulpverleners informatie bij andere organisaties willen opvragen, bijvoorbeeld uitkomsten van psychologisch onderzoek, zal hier weer eerst schriftelijke toestemming voor nodig zijn van jongeren en/of ouders.

Onze organisatie is regelmatig betrokken bij wetenschappelijk onderzoek, waarbij gegevens over behandelingen gebruikt worden. Aangezien deze gegevens volledig anoniem zijn, wordt hier geen toestemming voor gevraagd.

Voor uitgebreide informatie omtrent de bescherming van uw privacy verwijzen wij u naar het [privacyreglement](#) 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.

Deze gedragsregels gelden gedurende de gehele periode dat uw kind bij OCK het Spalier ingeschreven staat, maar voor medewerkers ook gedurende een periode van 12 maanden nadat uw kind is uitgeschreven. Wanneer uw kind toch met grensoverschrijdend gedrag te maken krijgt of zelfs met ongewenste intimiteiten en u bent hiervan op de hoogte, blijft u daar dan niet alleen mee zitten.

Het beste kunt u dit aan één van de medewerkers vertellen. Zij gaan vertrouwelijk met uw informatie om en nemen uw verhaal serieus. U kunt hierover ook spreken met de [vertrouwenspersoon voor cliënten](#). Zie ook het [Protocol grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners](#)

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

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

Van medewerkers van OCK het Spalier mag verwacht worden dat ze zich correct gedragen. Maar ook medewerkers willen met respect behandeld worden. Het kan natuurlijk gebeuren dat jongeren of ouders zich emotioneel uiten, vanwege de moeilijke situatie waarin zij zich bevinden, maar er zijn duidelijk grenzen aan wat wel en wat niet kan. Agressie, bijvoorbeeld (verbaal of fysiek geuit) en ander bedreigend gedrag worden niet getolereerd en kunnen leiden tot beëindiging van de hulpverlening.

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 is binnen de organisatie het protocol Misbruik en Mishandeling in voorbereiding.

Vertrouwenspersoon voor cliënten

Wanneer u vertrouwelijk wilt spreken over een onderwerp dat met de hulpverlening te maken heeft, dan kan contact gelegd worden met de [vertrouwenspersoon voor cliënten](#) van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Geestelijke verzorging

Als een jongere eens wil praten met iemand van de eigen godsdienst of levensovertuiging, dan kan dat. De mentor of contactpersoon kan helpen het eerste contact te leggen.

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 u niet tevreden bent over de hulpverlening. Alleen als u ons laat weten dat u ontevreden bent, kunnen wij daar iets mee doen.

Als u ontevreden bent

Probeer allereerst uw ontevredenheid te bespreken met één van de medewerkers. U kunt ook contact opnemen met haar of zijn leidinggevende, of de directeur. Een gesprek over uw onvrede kan al genoeg zijn om het probleem op te lossen. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u uw klacht officieel indienen bij de klachtencommissie van OCK het Spalier.

Het recht om te klagen

Kinderen, jongeren en hun ouders die met OCK het Spalier te maken hebben, hebben het recht om te klagen. Het maakt daarbij niet uit hoe oud uw kind is.

Waarover kunt u klagen?

Eigenlijk kunt u over alles een klacht indienen, waar u het niet mee eens bent bij OCK het Spalier. Heel algemeen gezegd gaat het daarbij om zaken die volgens u anders hadden moeten of gekund, bijvoorbeeld over hoe medewerkers met u omgaan. Het kan voorkomen dat u het gevoel heeft dat medewerkers niet goed naar u luisteren en uw mening niet serieus nemen of dat er beslissingen genomen worden waar u het niet mee eens bent. In een dergelijk geval kunt u besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Hoe doet u dat?

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Als u niet goed weet hoe u een klacht op papier moet krijgen of als u meer wilt weten over de [klachtenregeling](#), kunt u een van onze medewerkers vragen. U kunt ook iemand anders vragen om u te helpen bij het indienen van een klacht (bijvoorbeeld de [vertrouwenspersoon voor cliënten](#)).

De vier leden van de commissie werken niet bij OCK het Spalier en kunnen helemaal onafhankelijk hun werk doen.

Het postadres van de commissie is: postbus 581, 2070 AN Santpoort-Noord.

Als u een klacht heeft ingediend

De klachtencommissie kijkt eerst of zij uw klacht in behandeling kan nemen. Is dat het geval, dan krijgt u een uitnodiging om voor de klachtencommissie uw verhaal te doen. Ook degene over wie u geklaagd heeft, wordt door de commissie uitgenodigd.

U mag zich daarbij altijd laten steunen door een vertrouwenspersoon naar eigen keuze.

Wanneer u zich onvoldoende in de Nederlandse taal kunt uiten, kunt u om een tolk vragen.

De klachtencommissie zal van het gesprek een verslag maken en daarbij een oordeel geven over de klacht: is deze terecht of niet terecht? U krijgt dit rapport binnen zes weken na indiening van de klacht toegestuurd. Soms duurt het wat langer, maar daarover krijgt u dan bericht. Ook de directeur ontvangt het rapport; hij zal u - binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie - schriftelijk laten weten wat hij met de conclusies van de commissie zal doen.

Nog even dit...

Als u een klacht heeft, kunt u er zeker van zijn dat wij daar serieus mee omgaan. U hoeft dus niet bang te zijn dat u of uw kind na het indienen van een klacht anders behandeld wordt. Wij vinden het belangrijk om te horen wat kinderen, jongeren en hun ouders van ons vinden, zodat we dingen beter kunnen doen en er van kunnen leren. Want klachten zijn kansen!

Alles op een rijtje

- Blijf niet zitten met een klacht;
- Bespreek uw ontevredenheid met een medewerker;
- Als dat niet helpt, bel of schrijf dan naar de leidinggevende of directeur
- Als dat ook niet helpt, schrijf dan naar de klachtencommissie;
- Vraag evt. of iemand u wil helpen met het opschrijven van uw klacht;
- We gaan serieus met uw klacht om.

Inspraak

Meedenken en meepraten in de jeugdzorg

OCK het Spalier vindt uw mening belangrijk. Wij werken aan het vergroten van de inbreng van kinderen, jongeren en ouders bij de hulp- en dienstverlening. Cliënten hebben een actieve rol in de hulp- en dienstverlening. Zij worden actief betrokken bij diverse stappen en ontwikkelingen in de directe hulp- en dienstverlening. Daarnaast verzamelen we de ervaringen van cliënten met OCK het Spalier in de vorm van vragenlijsten, ouderavonden, open dagen en interviews.

Kinderen, jongeren en ouders moeten 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, maar ook ouders op regelmatige tijden bij elkaar komen om over onderwerpen te praten die met de hulpverlening te maken hebben. Dat hoeven niet altijd dezelfde deelnemers 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 cliëntenraad, maar ouders en jongeren kunnen ook zelf met vragen, wensen of ideeën komen.

Als u denkt dat dit iets voor u is, laat u dit dan weten aan de begeleider van uw kind of aan uw ambulante hulpverlener.

Bent u tevreden?

Na afloop van de zorg vragen we u als cliënt van onze organisatie uw 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 u gevraagd deze lijst in te vullen. Hierin wordt u bijvoorbeeld gevraagd of er voldoende informatie gegeven wordt, of dat de goede hulp geboden wordt, of we wel bereikbaar zijn, enz. De vragenlijst kunt u tijdens het evaluatiegesprek toelichten. De Exitvragenlijst maakt deel uit van uw cliëntendossier. Uit alle antwoorden krijgen wij een goede indruk waar kinderen, jongeren en ouders 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. Want wanneer kinderen, jongeren en ouders meedenken en meedoen, kan er nog beter

worden ingespeeld op de (hulp)vraag. Jaarlijks zullen we deze uitkomsten, uiteraard anoniem, op onze website vermelden.

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 het behandelaanbod

Tenslotte

We willen graag dat u 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.

Wilt u na lezing van deze folder dit formulier ondertekenen en overhandigen aan uw contactpersoon?

Het ondertekende formulier ontvangt u dan terug en een kopie wordt bewaard in het cliëntdossier.