



*Hulp van een
jeugdprofessional:
hoe werkt dat?*

U bent met een jeugdprofessional in contact over het opgroeien of het opvoeden van uw kind. Maar hoe werkt een jeugdprofessional? Wat kunt u eigenlijk van ons verwachten?

In deze brochure vindt u antwoorden op een aantal belangrijke vragen. Bijvoorbeeld over het hulpverleningstraject, uw privacy, de klachtenregeling en hoe u betrokken kunt zijn via cliëntenparticipatie. Hebt u andere vragen? Dan kunt u deze altijd stellen aan uw jeugdprofessional.

Wij zullen ons uiterste best doen om u en uw gezin de ondersteuning te bieden die nodig is.

de jeugdprofessionals

DE JEUGDPROFESSIONALS VAN STICHTING JEUGDTEAMS ZHZ

Onze jeugdprofessionals zijn werkzaam in jeugdteams, CJG's en sociale (wijk)teams. Ook in uw gemeente. Hoe deze teams precies heten of hoe ze zijn georganiseerd, kan per gemeente verschillen. Eén ding is wel overal hetzelfde: de jeugdprofessionals doen samen wat nodig is om goede, professionele jeugdhulp te verzorgen.

Wat voor hulp kunt u verwachten?

Iedereen met opvoedvragen of -problemen kan bij een jeugdteam, CJG of sociaal (wijk)team terecht. Ook bij problemen vanwege psychische klachten of verstandelijke beperkingen. Bij de hulp die onze jeugdprofessionals verlenen, zijn wel vier uitgangspunten belangrijk:

- 1 Uw hulpvraag staat centraal, niet de hulp die organisaties kunnen bieden.
- 2 Hulp is gericht op uw gezin, en als het nodig is betrekken we graag ook andere familieleden, uw huisarts of onderwijsprofessionals.
- 3 U krijgt de hulp vooral in uw eigen omgeving, liefst met behulp van vertrouwde mensen rond uw kind of gezin: uw netwerk.
- 4 In overleg met u kunnen de jeugdprofessionals een aanvraag indienen voor zwaardere, specialistische hulp.

UW HULPTRAJECT

Afhankelijk van uw vraag of situatie bepalen de jeugdprofessionals of zij uw vraag zelf kunnen beantwoorden of wie u wellicht beter kan helpen. Daarna volgt een afspraak voor een eerste gesprek. Dit gesprek vindt binnen twee weken na het eerste contact plaats, tenzij anders wordt afgesproken. In het gesprek gaat het over wat goed gaat en wat niet goed gaat. U beslist als klant zelf wie er bij gesprekken aanwezig is, zoals uw kind of een ander familielid. Samen met de jeugdprofessional bepaalt u wat u of uw gezin zelf kan doen, waar extra hulp nodig is en met wie er meer gesprekken moeten volgen. Bijvoorbeeld om samen de situatie thuis of op school in kaart te brengen.

Actieplan

Vervolgens stelt u samen met de jeugdprofessional een actieplan op. Daarin staan onder andere de doelen van de hulpverlening. Het actieplan beschrijft ook welke hulp wordt ingeschakeld. Dit kan hulp thuis van een jeugdprofessional zijn, maar ook specialistische hulp van een regionale zorgaanbieder.

Bevestiging op welke zorg u recht heeft

De professionals uit het jeugdteam, CJG of sociaal (wijk)team in uw gemeente beslissen in overleg met u op welke zorg u recht heeft. Dit kan Zorg in Natura (ZiN) zijn of een PersoonsGebonden Budget (PGB). Wanneer de jeugdprofessional heeft besloten dat u zorg krijgt, krijgt u hiervan ook een officiële bevestiging. Deze bevestiging (beschikking) ontvangt u van de Serviceorganisatie, namens uw gemeente. Dan start de afgesproken hulp volgens het actieplan. Is de aangevraagde hulp nog niet beschikbaar vanwege een wachtlijst? Met uw jeugdprofessional bepaalt u hoe u de tussentijdse tijd overbrugt en met welk type hulp.

Het hulptraject

Hoe lang de hulp duurt, is afhankelijk van de doelen die u hebt vastgesteld. Hierover maakt u afspraken met uw jeugdprofessional in het actieplan. Tussentijds evalueren we de hulp en waar nodig sturen we bij. U hebt tijdens dit gehele hulptraject één vast contactpersoon, de jeugdprofessional. Hier kunt u altijd met uw vragen terecht. Verleent de jeugdprofessional zelf geen hulp? Dan besluiten we samen welke andere professional in uw hulptraject beter kan optreden als contactpersoon.

Afspraak afzeggen of verzetten?

Kunt u zich, om welke reden dan ook, niet aan een gemaakte afspraak houden? Dan verzoeken wij u dringend uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen.

Actieplan

Ook de inzet van een *onafhankelijke cliënt-ondersteuner* behoort tot de mogelijkheden. Een *cliëntondersteuner* staat altijd naast u en geeft informatie, advies en kortdurende ondersteuning, bijvoorbeeld bij uw keuze voor de juiste zorg of voor het oplossen van belemmeringen.





UW PRIVACY

Wat u ons vertelt is strikt vertrouwelijk. Toch moeten sommige gegevens worden vastgelegd. Dat doen we digitaal. Daarbij houden we ons aan het privacyreglement*. Hieronder geven wij antwoord op de belangrijkste vragen rond privacy.

Op de website www.jeugdteamszhz.nl vindt u ons volledige privacyreglement. U kunt de tekst ook gratis opvragen bij uw jeugdprofessional.

Wat registreren we?

Naast uw naam, adres en burgerservicenummer (BSN) registreren we alleen inhoudelijke gegevens over de hulp die u, uw kind of uw gezin krijgt. Dit vormt het dossier. Ook verwerken we enkele basisgegevens in systemen van de Serviceorganisatie of gemeente. Dat is nodig voor de betaling van de hulp door uw gemeente. Mocht u dit niet willen toestaan, dan kunnen we u helaas ook geen hulp bieden!

Wie mogen uw gegevens zien?

Alleen professionals die bij de hulp betrokken zijn, mogen in uw dossier kijken. Verder kan niemand bij uw informatie zonder uw schriftelijke toestemming. Alleen de Raad voor de Kinderbescherming, de kinderrechter of de Inspectie Jeugdzorg mogen dit, als daar reden voor is.

U mag uiteraard het eigen dossier inzien. Als gezaghebbend ouder van een kind tot 16 jaar hebt u dit recht ook. Vanaf 16 jaar is toestemming van het kind nodig, of vanaf 12 jaar als het om pleegkinderen gaat.

De Serviceorganisatie of gemeente kan *alleen* bij noodzakelijke gegevens, zoals uw naam, adres en de eventuele specialistische zorgaanvraag.

Hoe kunt u een dossier (laten) aanpassen?

Gebruikt de jeugdprofessional verkeerde informatie? Laat het hem of haar weten. Is er een meningsverschil tussen u en de jeugdprofessional? Dan is het belangrijk dit ook duidelijk in het dossier te zetten. De mening zelf passen we niet aan. Een aanvraag voor een aanpassing in uw dossier doet u schriftelijk of mondeling. Zie hiervoor de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

Hoe lang blijft een dossier bewaard?

De wet bepaalt dat wij een dossier na het hulptraject vijftien jaar bewaren of zoveel langer als redelijkerwijs noodzakelijk is.

**In de sociale teams in Gorinchem, Giessenlanden, Hardinxveld-Giessendam, Zederik, Leerdam en Molenwaard werken onze jeugdprofessionals samen met professionals die hulp leveren aan ouders. Deze teams werken daarom met een afwijkend, eigen privacyreglement. Vraag hiernaar bij uw jeugdprofessional.*

NIET TEVREDEN?

Onze jeugdprofessionals proberen u zo goed mogelijk te helpen. Het kan natuurlijk voorkomen dat u als klant niet tevreden over ons bent. Wij stellen het op prijs als u ons dit laat weten. Zo kunnen wij onze zorg en dienstverlening verbeteren.

Een cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen uw klacht op papier te zetten en u bijstaan tijdens het klachtentraject. Informeer naar een cliëntvertrouwenspersoon bij uw jeugdprofessional of via www.akj.nl. Gesprekken met de cliëntvertrouwenspersoon zijn uiteraard vertrouwelijk.

Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Veel klachten zijn eenvoudig te verhelpen. Bespreek ze met uw jeugdprofessional. Lukt dat niet? Dan kunt u ook de manager van de jeugdprofessional inschakelen. In een gezamenlijk gesprek proberen we dan tot een oplossing te komen. Neem hiervoor contact met ons op: telefonisch via 088-892 89 00, per e-mail via info@jeugdteamszhz.nl, of per post naar het adres *Stichting Jeugdteams ZHZ, Postbus 696, 3300 AR Dordrecht*. Als u schriftelijk contact opneemt, dan graag onder vermelding van de naam en geboortedatum van het kind in zorg.

Bent u niet tevreden over het resultaat? Of bespreekt u uw klacht liever niet persoonlijk? Dan kunt u een klacht indienen bij de externe, onafhankelijke Klachtencommissie. Leden van de Klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht en komen binnen zes weken tot een uitspraak. Werkt een jeugdprofessional volgens u beroepsmatig onjuist, in strijd met de beroepscode*? Dan kan het College van Toezicht van het Kwaliteitsregister Jeugd voor u bemiddelen of de klacht behandelen. De behandeling van een klacht kost u niets.

Meer informatie over klacht- en tuchtrecht en uitgebreide contactmogelijkheden van de genoemde organisaties vindt u in uw informatiemap of op onze website: www.jeugdteamszhz.nl.

**U kunt de beroepscode gratis opvragen bij uw jeugdprofessional.*

DENK MEE!

Positief of negatief: wij horen graag uw mening. Wij zetten actief in op cliëntenparticipatie en werken graag met u samen aan de ontwikkeling, verbetering en invulling van de jeugdhulp in de regio Zuid-Holland Zuid. Deel daarom uw ervaring met uw jeugdhulpprofessional of stuur ons uw verhaal via onze website of per e-mail (info@jeugdteamszhz.nl). Andere ideeën of wensen voor het betrekken van cliënten bij de opzet en uitvoering van onze jeugdhulp zijn ook altijd welkom!

Ervaringsdeskundige?

Met uw ervaring kunt u wellicht ook andere cliënten helpen. Wij horen het graag als u interesse hebt om als ervaringsdeskundige anderen in een soortgelijke situatie verder te helpen. Ook dit kunt u aangeven bij uw jeugdprofessional of via info@jeugdteamszhz.nl.




MEER INFORMATIE


Wilt u meer informatie over de jeugdprofessionals in uw regio? Kijk dan op www.jeugdteamszhz.nl. U kunt tijdens kantooruren ook telefonisch contact met ons opnemen via **T 088-892 89 00** of u stuurt ons een e-mail via info@jeugdteamszhz.nl.

Op onze website vindt u de informatie uit deze brochure nog eens terug, aangevuld met het volledige privacyreglement en data voor informatieavonden. Ook vindt u er de directe contactgegevens van het jeugdteam, CJG of het sociale (wijk)team in uw gemeente, evenals de klachtcommissies en cliëntondersteuners: www.jeugdteamszhz.nl.

Voor informatie over de Serviceorganisatie kijkt u op www.jeugdzhz.nl. Zie voor meer informatie over lokale (jeugd) hulp ook de website van uw gemeente.

Volg ons ook op sociale media:

 [@jeugdteamszhz](https://twitter.com/jeugdteamszhz)

 Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid

Deze brochure wordt u aangeboden namens de Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid vanuit:

- *Jeugdteams* in Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Binnenmaas, Strijen, Cromstrijen, Korendijk en Oud-Beijerland;
- *CJG-Jeugdteams* in Alblasterdam, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht;
- *Sociale teams* in Gorinchem, Giessenlanden, Hardinxveld-Giessendam, Zederik, Leerdam en Molenwaard.

Samen doen we wat nodig is om goede, professionele jeugdhulp te verzorgen voor alle inwoners in de aangesloten, samenwerkende gemeenten.

Stichting Jeugdteams ZHZ

Postbus 696

3300 AR Dordrecht

T 088-892 89 00

E info@jeugdteamszhz.nl

I www.jeugdteamszhz.nl