

Vertrouwenspersoon jeugdhulp

Wil je gebruikmaken van een vertrouwenspersoon? Dat kan. Het is goed om te weten dat je altijd veilig kunt



praten met een van onze vertrouwenspersonen. Maar wat doet een vertrouwenspersoon precies?

Een korte uitleg:

Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders of pleegouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en onpartijdig.

Je kunt een gesprek aanvragen met een vertrouwenspersoon via de website van Jeugdstem (jeugdstem.nl). Deze organisatie is er voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met de jeugdhulpverlening.

Deze folder ontvang je in het eerste contact met de jeugdhulpverlener. Dat doen wij omdat wij je willen wijzen op jouw rechten. Of misschien heb je aangegeven niet tevreden te zijn met wat jouw hulpverlener doet.

Niet tevreden met de hulpverlening. Wat nu?

Klachtenregeling



Het Jeugdteam is er voor jou. We vinden het belangrijk om kinderen en ouders te helpen. Het kan zijn dat je dit anders ervaart, of dat je het gevoel hebt dat er niet naar je geluisterd wordt. Of dat je ontevreden bent over de hulp van het Jeugdteam. Dan heb je mogelijk een klacht.

Een goede band met de jeugdhulpverlener is belangrijk voor het slagen van de hulp. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent, of zelfs een klacht hebt. Een lastige situatie, waarvan we niet willen dat je hiermee blijft zitten.

In deze folder lees je stapsgewijs hoe je met een klacht omgaat, wie je voor onafhankelijk advies kunt inschakelen en hoe de klachtenregeling in zijn werk gaat.

Niet tevreden en mogelijk een klacht? Dit is wat je kunt doen en verwachten:

Bespreek het met je hulpverlener

Het kan zijn dat hij of zij niet weet dat je hiermee rondloopt. Het is goed om dan eerst in gesprek te gaan. Je geeft aan waar je ontevreden over bent en wat je graag anders ziet. Praat je liever met iemand anders? Bijvoorbeeld de teammanager van de hulpverlener? Vraag dan om contactgegevens bij jouw hulpverlener.

Bezwaar indicatie

Ben je het niet eens met de indicatie die is afgegeven door de gemeente Zaanstad? Dan kun je een bezwaar indienen bij de gemeente. Meer informatie vind je op www.zaanstad.nl.

Hulp van een vertrouwenspersoon

Je kunt altijd terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit is een onpartijdig persoon bij wie je terecht

Registratie en bewaren

Mondelinge en/of schriftelijke klachten worden geregistreerd in het centraal klachtenregister. Dit wordt voor een periode van 5 jaar bewaard.

kunt voor ondersteuning bij jouw situatie. De vertrouwenspersoon kan bij het gesprek met de hulpverlener aanwezig zijn. Of je adviseert bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en deelt dus nooit iets zonder je toestemming.

Een klacht indienen

Heeft een gesprek niet geholpen? Dan kun je een (schriftelijke) klacht indienen bij het Jeugdteam. De vertrouwenspersoon kan je ondersteunen bij het verwoorden van de klacht.

Je stuurt de schriftelijke klacht* per mail of post naar:

Stichting Jeugdteam Zaanstad

T.a.v. het klachtensecretariaat
Wilgenstraat 11
1505 TE Zaandam
klachtensecretariaat@jt.zaanstad.nl

Noem in jouw mail of brief in ieder geval:

- de datum waarop je de brief verstuurt;
- de naam en geboortedatum van het kind of de jongere die in behandeling is;
- en als je namens een kind of jongere de klacht indient: jouw eigen naam en contactgegevens;

- de naam van de hulpverlener over wie je een klacht hebt;
- waar jouw klacht over gaat.

** Je kunt alleen een klacht voor jezelf of jouw kind indienen.*

Jouw klacht wordt behandeld

Het Jeugdteam neemt contact op over de vervolgstappen. Dit kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek zijn. Bij dit gesprek is in ieder geval de teammanager en eventueel de vertrouwenspersoon aanwezig. Je mag zelf ook ondersteuning, zoals een familielid, meenemen. In dit gesprek licht je jouw klacht toe en proberen we gezamenlijk tot afspraken te komen.

Termijn klachtenbehandeling

De behandeling van een klacht duurt maximaal 6 weken. Is er na deze periode nog geen duidelijke uitkomst? Dan kan de periode verlengd worden met 6 weken.

Er is nog geen oplossing

Ben je na deze stappen niet tevreden over het resultaat? Dan kun je een externe klacht indienen bij een externe klachtencommissie. Ook hier kan de vertrouwenspersoon je bij ondersteunen.

De externe klacht dien je per mail of post in bij:

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland

p/a. A.N.M. Appel (secretaris)
Krokusstraat 47
2015 AE Haarlem
info@externeklachtencommissiemd.nl

Meer weten over de klachtenregeling?

De hele klachtenregeling kun je vinden op onze website:
www.jeugdteamzaanstad.nl.

**Je mag overigens ook direct
contact opnemen met de
externe klachtencommissie.**

Verplichte klachtenregeling jeugdhulp

Iedere instelling voor jeugdhulp moet een regeling hebben om klachten goed te behandelen. Die klachtenregeling vind je hier: www.jeugdteamzaanstad.nl. Ook de vertrouwenspersoon kan daarbij helpen. Wil je meer weten over vertrouwenspersonen in de jeugdhulp? Jeugdstem (jeugdstem.nl) is een landelijke organisatie die je hier meer over kan vertellen.

www.jeugdteamzaanstad.nl