

A black and white photograph of three young people sitting in a room. In the foreground, a young man with short hair is looking to the right. Behind him, a young woman with long dark hair is looking forward. To the right, another young woman with dark hair is sitting and looking slightly to the right. They are all wearing casual clothing. Large, leafy plants are visible in the background.

de zuidwester

Brochure voor jeugdigen

# Jouw rechten bij De Zuidwester

Je hebt je aangemeld bij De Zuidwester. Of iemand anders, die vond dat jij hulp nodig hebt, heeft dat gedaan. Wat mag je van

De Zuidwester verwachten? En wat mogen we van jou verwachten? Het staat in deze folder.



### **De start**

Voordat je hulp krijgt bij De Zuidwester wordt er een Zorg – en dienstverleningsovereenkomst met jou gemaakt. Dit is een soort contract waarin staat dat De Zuidwester belooft zorg te leveren aan jou en dat belooft te doen op basis van een hulpverleningsplan dat in goed overleg met jou wordt uitgewerkt, uitgevoerd en geëvalueerd. In deze overeenkomst staan ook een aantal regels over wat De Zuidwester en jij

moeten doen wanneer je wilt stoppen met de hulp, wanneer je een afspraak wilt afzeggen etc. Het is belangrijk dat je deze overeenkomst goed doorleest, zodat je weet wat er van je verwacht wordt, en wat jij van De Zuidwester kunt verwachten.

### **Jouw plan**

Als je bij De Zuidwester komt, maken we samen met jou een plan voor de hulp die je gaat krijgen. Voordat een

besluit wordt genomen over de hulpverlening wordt er altijd naar jouw mening gevraagd. Dit hulpverleningsplan moet klaar zijn voordat de hulp begint maar in ieder geval binnen 6 weken nadat bekend is geworden dat De Zuidwester samen met jou aan de slag gaat.

Natuurlijk willen we graag dat jij het eens bent met het plan zodat we er samen goed aan kunnen werken. Volgens de wet moeten er officieel handtekeningen onder het plan worden gezet. Als je onder de 16 jaar bent, moeten je ouders/wettelijk vertegenwoordiger ook instemmen met het plan en een handtekening zetten. Dit plan wordt regelmatig met jou besproken en wordt aangepast als dat nodig is.

### **Huisregels ...?**

Een aantal voorzieningen heeft eigen huisregels. Bijvoorbeeld wanneer je in een van de huizen van De Zuidwester woont, moeten er regels zijn waar iedereen zich aan houdt. Bijvoorbeeld over zakgeld, roken of bedtijd. Deze regels zijn per voorziening anders. Regelmatig is er een huisvergadering, waarin er samen over deze regels gepraat wordt. Tijdens deze vergadering kun je ook andere zaken bespreken die van belang zijn voor jou en je groepsgenoten.

### **Meepraten in de cliëntenraad**

Je kunt op verschillende momenten en manieren meepraten over de hulp die je krijgt. Een aantal daarvan staat hierboven beschreven. De Zuidwester

heeft ook een cliëntenraad, die bestaat uit cliënten, ex-clieñten en ouders van cliënten.

De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

De Cliëntenraad mag adviseren over beleidsmatige zaken zoals de begroting en de jaarrekening, over grote veranderingen in de organisatie zoals een fusie. De Cliëntenraad kan advies geven over verbouwingen, over veranderingen in het hulpverleningsaanbod, maar ook over kwesties die door cliënten worden aangedragen.

Zie voor meer informatie onze website: [www.zuidwesterjeugdzorg.nl](http://www.zuidwesterjeugdzorg.nl)

### **Geef ons een rapportcijfer!**

Om de kwaliteit van onze hulp- en dienstverlening te verbeteren, willen we graag weten of je tevreden bent over De Zuidwester. Daarom vragen we jou af en toe een C-toets (cliënttevredenheidstoets) in te vullen. Hierop kun je aangeven waar je wel of niet tevreden over bent en je mag ons een rapportcijfer geven. Wij bekijken alle uitkomsten hiervan en zullen, wanneer dat nodig en mogelijk is, ons beleid aanpassen.

### **Jouw privacy**

#### ***Jouw dossier***

Alles wat over jou op papier staat of in de computer zit, bewaren we zorgvuldig. Dat betekent dat niet iedereen er zomaar in kan kijken. Secretaresses en medewerkers van de afdeling automatisering zorgen ervoor dat jouw dossier



netjes op orde blijft. Zij kunnen dus ook in jouw dossier lezen. Als ze bij De Zuidwester komen werken hebben ze in het arbeidscontract getekend dat ze daarover aan niemand iets doorvertellen, ze moeten het geheimhouden. Elk jaar komt er bij De Zuidwester een accountant langs. Hij inspecteert of de mensen die bij De Zuidwester werken goed met de subsidie omgaan. Om zijn werk goed te doen moet een accountant soms in dossiers van jongeren

kijken. De accountant heeft geheimhoudingsplicht.

Daarnaast wil De Zuidwester graag goede kwaliteit leveren. Het managementteam heeft daarom met de medewerkers afspraken over hoe ze moeten werken. Om dat werk te controleren zijn er zo genaamde auditoren benoemd die de kwaliteit van werken controleren. Sommige werken bij De Zuidwester, maar er komt ook een

auditor van een gespecialiseerd bureau bij De Zuidwester langs. Deze auditoren moeten ook in de dossiers kijken om de kwaliteit van het werk te controleren. Ook zij hebben een contract getekend dat ze niets van wat ze lezen zullen doorvertellen.

### **Informatie doorgeven**

Het is voor medewerkers van De Zuidwester verboden om zomaar over jou te praten met mensen die er niks mee te maken hebben. We geven mensen alleen informatie over jou als jij daarvoor toestemming geeft, of als je jonger dan 12 jaar bent, je ouders/wettelijk vertegenwoordigers daarvoor toestemming geven.

Op deze regel zijn een aantal uitzonderingen en hebben medewerkers van De Zuidwester geen toestemming van jou nodig om informatie aan anderen te verstrekken. Zo is de medewerker van De Zuidwester bij de wet verplicht om bijvoorbeeld de kinderrechter of de Raad voor de Kinderbescherming informatie te geven als dat nodig is. Af en toe moeten we schriftelijke informatie aan een instantie verstrekken die de noodzaak (indicatie) vaststelt van de hulp die De Zuidwester biedt. Zij bekijken of de begeleiding ook écht gegeven wordt. Ook mogen medewerkers van De Zuidwester met jouw ouders (indien zij gezag hebben en jij nog geen 16 jaar bent) over jou en de hulpverlening praten. En alle medewerkers die betrokken zijn bij de hulpverlening aan jou mogen ook met elkaar overleggen. Je kunt alleen toestemming geven als

je goed bent geïnformeerd. Je moet daarom weten welke informatie aan wie wordt gegeven. De medewerker van De Zuidwester is daarom verplicht je dit te vertellen.

### **Eigen gegevens bekijken**

Als je 12 jaar of ouder bent heb je het recht om de gegevens die we over jou in het dossier bewaren, te bekijken. Maar heel soms is dat niet mogelijk. Bijvoorbeeld als de gegevens (nog) niet geschikt zijn om aan jou te laten lezen. Dat leggen we je dan uit. Ook als er gegevens over anderen in staan, bijvoorbeeld over jouw ouders mag je soms niet alles lezen.

Totdat je 16 jaar bent, mogen je ouders of wettelijk vertegenwoordigers jouw gegevens bekijken. Tenzij het beter is dat dit niet gebeurt omdat het voor jouw situatie niet goed is. Ben je jonger en wil je persé niet dat anderen jouw gegevens lezen, dan moet je dit zeggen tegen de medewerker van De Zuidwester.

Als je 16 jaar of ouder bent, mogen je ouders of wettelijk vertegenwoordigers het alleen inzien als jij daarvoor toestemming geeft.

Je mag De Zuidwester erop wijzen wanneer iets niet klopt of er iets volgens jou niet goed in staat. Wanneer De Zuidwester besluit het dan toch zo te laten staan, moeten we er bij zetten dat het volgens jou niet klopt.

Een uitgebreide beschrijving van het privacyreglement is bij alle vestigingen van De Zuidwester te lezen.

## **Betalen?!**

Voor de hulp die je krijgt bij De Zuidwester hoef je niet te betalen. Maar als je in een voorziening van De Zuidwester woont en je hebt een eigen inkomen (loon, studiefinanciering of uitkering), dan geldt er soms een eigen-bijdrage regeling. Dat betekent dat jij een deel van je inkomen betaalt aan De Zuidwester, omdat je daar woont en zij bepaalde zaken voor jou betalen. Of dit in jouw situatie ook zo is, en hoeveel dat dan is kun je navragen bij je begeleider.

## **Geen agressie en geen geweld....**

Geweld wordt niet en nooit toegestaan. Iemand pijn doen mag niet: door hulpverleners niet en door jongeren niet. Als iemand dit toch doet moet er worden ingegrepen. Als je vindt dat het niet goed wordt opgelost, kan je een klacht indienen.

Seksueel contact mag nooit tussen een cliënt en een medewerker. Je leeftijd maakt daarbij niet uit. Ook als jij initiatief hebt genomen of het goed vindt, mag een medewerker hier nooit op ingaan. Het is verboden.

Meer informatie hierover vind je in de gedragscode en het protocol 'Kinder mishandeling'. Deze zijn op alle voorzieningen van De Zuidwester aanwezig ter inzage.

## **Niet tevreden?**

Natuurlijk kan het zijn dat je niet tevreden bent over De Zuidwester. Waar gewerkt wordt, worden ook wel eens fouten gemaakt. Wanneer je vindt

dat er iets niet goed is gegaan, praat erover!

Misschien vind je dat moeilijk maar probeer het toch. Soms is een probleem na één gesprekje al opgelost. Maar soms ook niet. Je bepaalt zelf wanneer iets een klacht is. Je kunt als eerste naar je begeleider gaan. Levert dit niets op, dan kun je een gesprek hebben met de leidinggevende. Wanneer je erover gesproken hebt en de klacht is nog steeds niet opgelost, dan kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie van De Zuidwester. De cliëntenvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

## **Vertrouwenspersoon**

Als je niet tevreden bent of als je een probleem hebt met De Zuidwester waar je in vertrouwen met iemand buiten De Zuidwester over wilt praten dan kan je ook terecht bij de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Deze persoon luistert naar je, denkt met je mee en helpt je. De cliëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst bij De Zuidwester, maar geeft je wel informatie over je rechten en plichten en kan je ondersteunen bij het indienen van een klacht. Op de meeste groepen komt de cliëntenvertrouwenspersoon regelmatig langs. Je kunt de cliëntenvertrouwenspersoon ook bereiken via e-mail: [cvpjeugd zorg@zorgbelang-brabant.nl](mailto:cvpjeugd zorg@zorgbelang-brabant.nl) of telefonisch: 013-5942180.

## Je bent ontevreden?

Je bespreekt je onvrede met je begeleider, zonodig met de leidinggevende.

Ben je tevreden?

Nee

Ja

De kwestie is opgelost

Je bespreekt je onvrede met een vertrouwenspersoon

## Wie kan de klacht indienen:

Cliënten (kinderen, jongeren, volwassenen), ouders/ verzorgers

## Je kunt ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie

Je ontvangt een bevestiging van je klacht, waarin staat of de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt

De kwestie is opgelost

Ja

Nee

Je dient je klacht mondeling of schriftelijk in bij de klachtencommissie van De Zuidwester. Hoe het verder verloopt zie je in het schema "Hoe werkt de klachtencommissie"

## Hoe werkt de klachtencommissie?

Je hebt een klacht ingediend bij de klachtencommissie

Je kunt alsnog een schriftelijke of mondelinge toelichting op de klacht geven.

De klachtencommissie doet een uitspraak en de Raad van Bestuur neemt een beslissing

Het gevolg kan een civiele procedure zijn

## Voor meer informatie kunt je bij je begeleider vragen om het uitgebreide klachtenreglement

Er vindt, zo mogelijk, een bemiddelingsgesprek plaats

Ben je tevreden over het gesprek?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld

Ben je tevreden over de beslissing?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld

**De klachtencommissie is te bereiken via:**

Klachtencommissie De Zuidwester

Geerkade 19-21

4871 CK Etten-Leur

Telefoonnummer: 076-5811211

E-mail: [klachtencommissie@zuidwesterjeugdzorg.nl](mailto:klachtencommissie@zuidwesterjeugdzorg.nl)

Voor een handig overzichtje van wat er precies gebeurt met je klacht, zie pagina 7. Het uitgebreide klachtenreglement is te verkrijgen bij elke vestiging van De Zuidwester.

*Deze brochure is tot stand gekomen in samenwerking met de cliëntenraden van De Zuidwester, juni 2007*