



de zuidwester

Brochure voor ouders/verzorgers
van cliënten van De Zuidwester

Uw rechten als wettelijk vertegenwoordiger bij **De Zuidwester**

U en/of uw kind heeft begeleiding gevraagd aan De Zuidwester. Binnen die begeleiding gaat het er om wat u en/of uw kind willen veranderen en verbeteren in uw situatie. De Zuidwester zet alle beschikbare deskundigheid in om daarbij te helpen. De mening en inzet van de ouders en hun kind vinden wij daarbij heel belangrijk.



Wat kunt u van De Zuidwester verwachten?

U kunt van ons een professionele opstelling en deskundigheid verwachten.

U mag van de begeleider van De Zuidwester verwachten dat deze zich adviserend en helpend opstelt.

Het is niet de bedoeling dat de begeleider 'wel eens even voor zal doen hoe het moet'.

Ten eerste is dat onmogelijk, want elk gezin is anders.

Ten tweede gaat het om het contact tussen u en uw kind. Hoe dat verloopt, is voornamelijk een zaak tussen u beiden. De begeleider denkt met u mee en stelt vragen die u mogelijk op een nieuw spoor kunnen zetten.

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Voordat u en/of uw kind hulp krijgt bij De Zuidwester wordt er een Zorg- en dienstverleningsovereenkomst gemaakt.

Dit is een soort contract waarin staat dat De Zuidwester belooft zorg te leveren aan u en/of uw kind en dat belooft te doen op basis van een hulpverleningsplan dat in gezamenlijk overleg wordt uitgewerkt, uitgevoerd en geëvalueerd. In deze overeenkomst staan ook een aantal regels over wat De Zuidwester en u en/of uw kind moeten doen wanneer u en/of uw kind wil stoppen met de hulp, wanneer u een afspraak wilt afzeggen etc. Het is belangrijk dat u deze overeenkomst goed doorleest, zodat u weet wat er van u en/of uw kind verwacht wordt, en wat u van De Zuidwester kunt verwachten.

Uw rol in de plannen

Als u en/of uw kind bij De Zuidwester komt, maken we samen een plan voor de hulp die er geboden gaat worden. Voordat een besluit wordt genomen over de hulpverlening wordt er naar uw mening gevraagd. Het hulpverleningsplan moet klaar zijn voordat de hulp begint maar in ieder geval binnen 6 weken nadat bekend is geworden dat De Zuidwester samen met u en/of uw kind aan de slag gaat.

Natuurlijk willen we graag dat u 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 uw kind onder de 16 jaar is, moeten u als wettelijk vertegenwoordiger ook instemmen met het plan voor uw kind en een handtekening zetten. Dit plan wordt regelmatig met u en uw kind

besproken en wordt aangepast als dat nodig is. Als het plan ook over uw kind gaat, moet hij/zij een handtekening zetten als het 12 jaar of ouder is.

Als uw kind uit huis gaat

Als uw kind uit huis geplaatst wordt in bijvoorbeeld een leefgroep, pleeggezin of gezinshuis, dan maakt u met de hulpverlener van uw kind afspraken over de manier waarop u contact (onder)houdt. Er zijn verschillende mogelijkheden, bijvoorbeeld:

Een afspraak dat uw kind een weekend thuis komt;
een afspraak dat u uw kind ergens ontmoet, eventueel met een begeleider;
een afspraak over vaste tijden waarop u kunt bellen met uw kind;
of andere (bezoek)regelingen.

Cliëntenraad

U kunt op verschillende momenten en manieren meepraten over de hulp die u of uw kind krijgt. Een aantal mogelijkheden staat hierboven beschreven. De Zuidwester heeft ook een cliëntenraad, die bestaat uit cliënten, ex-cliënten 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.

Voor meer informatie zie onze website: www.zuidwesterjeugdzorg.nl

C-toets

Om de kwaliteit van onze hulp- en dienstverlening te verbeteren, willen we graag weten of u tevreden bent over

De Zuidwester. Daarom vragen we u af en toe een C-toets (cliënttevredenheidstoets) in te vullen. Hierop kunt u aangeven waar u wel of niet tevreden over bent. Wij bekijken alle uitkomsten hiervan en zullen, wanneer dat nodig en mogelijk is, ons beleid aanpassen.

Privacy

Uw dossier

Alles wat over u of uw kind op papier staat of in de computer zit, bewaren

we zorgvuldig. Dat betekent dat niet iedereen er zomaar in kan kijken. Het dossier is bedoeld om gegevens over de begeleiding te verzamelen. Het dossier wordt beschermd tegen inzage door onbevoegden. Alleen betrokkenen bij de begeleiding hebben toegang tot een dossier. Om dossiers op orde te houden, zowel digitaal als op papier, hebben ook secretaresses en medewerkers van een automatiseringsdienst toegang tot de dossiers. Zij hebben getekend voor geheimhouding. Verder is in het kader van controle van de kwaliteit nodig dat auditoren (intern en extern) en de accountant inzage kunnen vragen. Ook deze mensen zijn gebonden aan geheimhouding.

Informatie doorgeven

Het is voor medewerkers van De Zuidwester verboden om zomaar over u te praten met mensen die er niks mee te maken hebben. We geven mensen alleen informatie over u als u daar toestemming voor geeft, of over uw kind als hij/zij daarvoor toestemming geeft (of u, wanneer uw kind nog geen 12 jaar is).

Op deze regel zijn een aantal uitzonderingen en hebben medewerkers van De Zuidwester geen toestemming 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 verstrekken 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. Alle medewerkers die betrokken zijn bij de hulpverlening aan u en/of uw kind mogen ook met elkaar overleggen.

Het inzien van eigen gegevens

U heeft het recht om de gegevens die we in het dossier over u te bewaren, in te zien. Ook gegevens van uw kind mag u inzien, tenzij we dit bedreigend achten voor uw kind. Bij jongeren van 16 jaar en ouder is hun toestemming nodig wanneer u gegevens over hen wilt inzien.

De inzage gaat om alle dossierstukken. Dat wil zeggen: persoonsgegevens en officiële verslagen in computerbestanden en op papier. De informatie over derden (een andere persoon dan de geregistreerde) is niet toegankelijk. De Zuidwester geeft niet zomaar een dossier ter inzage: er is, wanneer mogelijk, altijd iemand aanwezig om toelichting te geven. U mag De Zuidwester erop wijzen, wanneer iets niet klopt of volgens u er niet goed in staat. Wanneer De Zuidwester besluit het dan toch zo te laten staan, moeten we er bij zetten dat het volgens u niet klopt.

Wanneer ouders niet gezamenlijk opvoeden, mogen zij niet de gegevens over de andere ouder inzien zonder diens toestemming. U mag altijd aangeven dat u iets vertrouwelijk wilt houden: de medewerkers kunnen dan vooraf uitleggen, wat wel of niet kan.

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

Ouderbijdrage

Bij plaatsing van een kind of jongere buiten het gezin (daghulp, 24-uurshulp of pleegzorg) door Bureau Jeugdzorg moeten ouders in de meeste gevallen een bijdrage betalen in de kosten. Dit wordt ouderbijdrage genoemd.

Het Landelijk Bureau Inning Ouderhoudsbijdragen (LBIO) heeft de taak om de ouderbijdragen vast te stellen en te innen. De Zuidwester staat hier buiten. De precieze regeling is te vinden op www.lbio.nl of in de brochure van het LBIO, tel: 0182-572020.

Geen agressie en geen geweld

Agressie van cliënten naar hulpverleners en onderling kan niet getolereerd worden. Evenmin van hulpverleners naar cliënten. Als dit toch gebeurt wordt er ingegrepen.

Seksueel contact mag nooit tussen een cliënt en een medewerker. De leeftijd van de cliënt maakt daarbij niet uit.

Ook als de cliënt zelf initiatief heeft genomen of het goed vindt, mag een medewerker hier nooit op ingaan. Het is verboden.

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

Niet tevreden?

Natuurlijk kan het zijn dat u niet tevreden bent over De Zuidwester.

Waar gewerkt wordt, worden ook wel eens fouten gemaakt. Wanneer u vindt dat er iets niet goed is gegaan, praat erover!

Soms is een probleem na één gesprek al opgelost. Maar soms ook niet. U bepaalt zelf wanneer iets een klacht is. U kunt als eerste naar de begeleider van u of uw kind gaan. Levert dit niets op, dan kunt u een gesprek aangaan met de leidinggevende. Wanneer u erover gesproken hebt en de klacht is nog steeds niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van De Zuidwester. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u hierbij helpen.

Vertrouwenspersoon

Als u niet tevreden bent of als u een probleem hebt met De Zuidwester waar u in vertrouwen met iemand buiten De Zuidwester over wilt praten dan kunt u ook terecht bij de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Deze persoon luistert naar u, denkt mee en adviseert. De cliëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst bij De Zuidwester, maar geeft u wel informatie over uw rechten en plichten en kan ondersteunen bij het indienen van een klacht. De cliëntenvertrouwenspersoon komt op de meeste groepen regelmatig langs voor de jeugdigen. U kunt de cliëntenvertrouwenspersoon bereiken via e-mail: cvpjeugdzorg@zorgbelang-brabant.nl of telefonisch: 013-5942180.

U bent ontevreden?

U bespreekt uw onvrede met de begeleider, zonodig met de leidinggevende

Bent u tevreden?

Nee

Ja

De kwestie is opgelost

U bespreekt uw onvrede met een vertrouwenspersoon

Wie kan de klacht indienen:

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

U kunt ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie

U ontvangt een bevestiging van uw klacht, waarin staat of de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt

De kwestie is opgelost

Ja

Nee

Bent u tevreden?

U dient uw klacht mondeling of schriftelijk in bij de klachtencommissie van De Zuidwester. Hoe het verder verloopt ziet u in het schema "Hoe werkt de klachtencommissie"

Hoe werkt de klachtencommissie?

U heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie

U 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 u vragen om het uitgebreide klachtenreglement

Er vindt, zo mogelijk, een bemiddelingsgesprek plaats

Bent u tevreden over het gesprek?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld

Bent u 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

Voor een handig overzichtje van wat er precies gebeurt met uw 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