



JEUGD  
BESCHERMING  
GELDERLAND

# PRIVACY, KLACHTEN EN ANDERE BELANG- RIJKE INFORMATIE

INFORMATIE VOOR OUDERS

Als cliënt van Jeugdbescherming Gelderland krijgt u te maken met allerlei regelingen.

In deze folder treft u een korte beschrijving van de belangrijkste. Voor een meer uitgebreide beschrijving kunt u terecht op onze website [www.jbgld.nl](http://www.jbgld.nl)

## Privacyreglement

Wij leggen gegevens vast over u, uw gezin en de inhoud van de hulp. Dat is nodig om u op een goede manier te kunnen helpen. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens en wij houden ons aan de regels zoals die zijn vastgelegd in het Privacyreglement. Het reglement is gebaseerd op onder meer twee wetten: de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Jeugdwet.

### Wie heeft toegang tot uw dossier?

- Medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland hebben directe toegang tot uw dossier. Dit gebeurt alleen als dit nodig is voor de hulpverlening.
- Voor het uitvoeren van administratieve handelingen, zoals het versturen van brieven en het invoegen van rapportages, hebben ook teamsecretaresses toegang tot uw dossier.
- Daarnaast kunnen kwaliteitsmedewerkers dossiers inzien voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles en klachtbemiddeling, en voor onderzoek bij incidenten en calamiteiten.

### Inzage dossier in verband met kwaliteitsonderzoek

Jeugdbescherming Gelderland moet voldoen aan door de overheid vastgestelde kwaliteitseisen. De kwaliteit van ons werk wordt daarom regelmatig getoetst. Hierbij vindt ook dossieronderzoek plaats, door een door de landelijke overheid aangewezen certificeringsbureau en door ons eigen auditteam. Dit onderzoek richt zich op de kwaliteit van onze hulpverlening in het algemeen, niet op inhoudelijke en persoonlijke informatie in het dossier.

### **Met wie wisselen wij uw gegevens uit?**

Wij geven geen persoonlijke gegevens uit uw dossier door aan anderen zonder uw toestemming, met uitzondering van de volgende situaties:

- Wij mogen gegevens uitwisselen met personen van instellingen die beroepshalve rechtstreeks betrokken zijn bij de hulpverlening, zoals instellingen voor Jeugdhulp en maatschappelijk werk.
- Als sprake is van een ondertoezichtstelling, kunnen wij informatie over u of uw kind opvragen bij andere professionals. Deze zijn verplicht informatie te geven die noodzakelijk is voor de uitvoering van de ondertoezichtstelling.
- Wij mogen met de Raad voor de Kinderbescherming gegevens uitwisselen als dit noodzakelijk is om uw kind te beschermen.
- Als een jeugdbeschermer vindt dat hij alleen door anderen te informeren ernstig nadeel of gevaar voor u of uw kind kan voorkomen.
- Gemeenten vragen persoonsgegevens van uw kind, die uitsluitend mogen worden gebruikt voor de facturering van ons werk.

### **Kan ik mijn dossier inzien?**

U heeft recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens. U heeft ook recht op inzage in de gegevens van uw kind als u het gezag heeft over uw kind. Als uw kind 16 jaar of ouder is, moet hij/zij hier toestemming voor geven. Als u vindt dat er onjuiste, onvolledige of niet ter zake doende gegevens van u of uw kind zijn opgenomen, kunt u ons verzoeken deze gegevens te corrigeren. U kunt die vraag aan uw hulpverlener stellen, bij voorkeur schriftelijk.

“ PROBLEMEN EN ONENIGHEID OVER ONZE HULPVERLENING KUNT U HET BESTE BESPREKEN MET UW EIGEN JEUGDBESCHERMER.”

#### **Hoe lang wordt mijn dossier bewaard?**

Uw dossier bewaren wij tenminste 15 jaar in het archief van Jeugdbescherming Gelderland.

#### **Klachtenregeling**

Problemen en onenigheid over onze hulpverlening kunt u het beste bespreken met uw eigen jeugdbeschermer, mogelijk samen met zijn leidinggevende. Meestal leidt dit tot een oplossing. Wanneer dat niet lukt, kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Jeugdbescherming Gelderland.

#### **Interne klachtafhandeling**

U kunt uw klacht indienen bij uw jeugdbeschermer en/of diens leidinggevende. U ontvangt binnen één week bericht op welke wijze en binnen

welke termijn wij uw klacht behandelen. Meestal is dat een gesprek op kantoor. Van dit gesprek maken wij een verslag dat u krijgt toegestuurd. Als u niet tevreden bent over de klachtafhandeling, kunt u zich richten tot de klachtencommissie.

### **Klachtencommissie**

Een klacht kunt u uiterlijk binnen één jaar nadat het probleem zich heeft voorgedaan, indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie, Velperweg 75, 6824 HH Arnhem. De klachtencommissie is onafhankelijk, de leden van deze commissie zijn dus niet werkzaam bij Jeugdbescherming Gelderland. De klachtencommissie kan u vragen uw klacht tijdens een hoorzitting toe te lichten. Op basis van hoor en wederhoor beoordeelt de commissie uw klacht en doet binnen zes weken na ontvangst van uw klacht uitspraak. Vervolgens laat de Raad van Bestuur van Jeugdbescherming Gelderland binnen een maand weten of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van beide uitspraken krijgt u schriftelijk bericht.

### **Cliëntondersteuner**

Heeft u vragen die u niet direct aan uw eigen jeugdbeschermer kunt of wilt stellen, vragen van meer algemene aard of knelpunten die u in de samenwerking ervaart, dan kunt u hiervoor contact op nemen met één van onze cliëntondersteuners. Zij beantwoorden uw vragen en zoeken samen met u naar een manier om de ervaren knelpunten op te lossen. De cliëntondersteuners zijn telefonisch te bereiken via het algemene telefoonnummer van Jeugdbescherming Gelderland: (088) 712 12 12. U wordt met



één van hen doorverbonden of op een later tijdstip teruggebeld. U kunt er ook voor kiezen uw vragen per mail te stellen: [clientondersteuner@jbgld.nl](mailto:clientondersteuner@jbgld.nl).

### Zorgbelang Gelderland

Als u overweegt een klacht in te dienen kunt u een beroep doen op de Vertrouwenspersoon Jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland.

Zorgbelang biedt ondersteuning bij het omschrijven, indienen en bespreken van klachten. Kijk voor meer informatie op [www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl).

### Verwijsindex Risico's Jongeren (VIR)

Jeugdbescherming Gelderland behoort tot de instellingen die volgens de wet in de VIR mogen melden. De VIR is een landelijk digitaal systeem waarin professionele organisaties die zich met hulpverlening aan jongeren bezighouden hun zorgen over jongeren kunnen melden. Alleen het BSN van een jongere wordt gemeld. Wanneer een jongere door meer dan één instelling wordt gemeld, legt de Verwijsindex contact tussen de meldende hulpverleners. De hulpverleners kunnen vervolgens elkaar informeren en hun activiteiten op elkaar afstemmen. Als dit in uw situatie gebeurt, informeert uw jeugdbeschermer u daar altijd over. Jongeren die onder toezicht (OTS) of voogdij staan en jongeren met een jeugdreclasseringsmaatregel worden automatisch aan de VIR gemeld. Ook melden wij jongeren die in een hoog risico situatie verkeren aan de VIR.

Meldingen worden niet langer bewaard in de Verwijsindex dan nodig is, in ieder geval niet langer dan twee jaar. De gemeenten zijn verantwoordelijk



voor de uitvoering en het beheer van de verwijzindex. Als u een klacht heeft over de VIR kunt u zich wenden tot het College van Burgemeester en Wethouders in uw gemeente.

### **Cliëntenraad en Jongerenplatform**

Jeugdbescherming Gelderland kent een Cliëntenraad. De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten van Jeugdbescherming Gelderland, door de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren over allerlei zaken die voor cliënten belangrijk zijn. De bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn in de Jeugdwet geregeld. Het Jongerenplatform is een werkgroep van de Cliëntenraad, alleen voor jongeren. Het is belangrijk dat u als cliënt van Jeugdbescherming Gelderland uw stem laat horen!

### **Gedragscodex: omgangsvormen, werkwijze**

Medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland bieden gevraagd en soms ongevraagd de helpende hand aan kinderen en ouders die ernstige problemen hebben bij opvoeden en opgroeien. De menselijke waardigheid is de norm voor hoe ouders, kinderen en hulpverleners daarbij met elkaar omgaan. Samen met de Cliëntenraad hebben wij onder elkaar gezet hoe wij (medewerkers en cliënten) met elkaar om willen gaan:

- We benaderen elkaar met respect, ook in situaties waarin emoties hoog kunnen oplopen. Bedreiging, intimidatie en discriminatie zijn daarbij onacceptabel.
- We luisteren goed naar elkaar, geven elkaar de informatie die nodig is en houden ons aan onze afspraken: we zijn duidelijk over wat we doen en doen wat we zeggen.

- Als een grens is overschreden maken we dat bespreekbaar en proberen het op te lossen, zo nodig met ondersteuning van een leidinggevende, vertrouwenspersoon of bemiddelaar.
- Lukt het niet er samen uit te komen? Cliënten kunnen altijd een klacht indienen. Medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland kunnen in het uiterste geval een cliënt de toegang weigeren of aangifte doen bij de politie.

### Het maken van geluidsopnamen

Jeugdbescherming Gelderland heeft geen bezwaar tegen het maken van geluidsopnamen om een gesprek later nog eens terug te kunnen luisteren. We vinden het wel belangrijk dat u dit in alle openheid doet en met de opnamen zorgvuldig omgaat. U mag de opnamen niet gebruiken bij het zoeken van publiciteit op internet of in andere media. Dit schendt het onderlinge vertrouwen, is in strijd met het recht op privacybescherming en levert voor de betrokken kinderen een onveilige situatie op. Wanneer dit toch gebeurt, komt Jeugdbescherming Gelderland op voor de rechten van allen (cliënten en medewerkers) die hierdoor in hun belangen geschaad worden.

### Exitvragenlijsten

Wij horen graag uw mening over de manier waarop wij onze taken uitvoeren. Gedurende de begeleiding kunt u uw mening geven in de gesprekken met uw jeugdbeschermer. Na afloop van de hulp vragen wij u een aantal vragen te beantwoorden over de begeleiding en de organisatie. U krijgt daarvoor de 'Exitvragenlijst' van uw jeugdbeschermer. Wij stellen het op prijs als u hieraan mee wilt werken; met uw antwoorden kunnen wij ons werk verbeteren. U kunt de vragenlijst als u dat wilt anoniem invullen.



## Contact

Meer informatie over Jeugdbescherming Gelderland vindt u op [www.jbgld.nl](http://www.jbgld.nl).

Hier vindt u ook de gegevens van het kantoor bij u in de buurt.

Jeugdbescherming Gelderland

Hoofdkantoor

Velperweg 75

6824 HH Arnhem

T (088) 712 12 12

E [contact@jbgld.nl](mailto:contact@jbgld.nl)

W [www.jbgld.nl](http://www.jbgld.nl)



**JEUGD  
BESCHERMING  
GELDERLAND**