



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 geven wij u een korte beschrijving van de belangrijkste. Voor een meer uitgebreide beschrijving kunt u terecht op onze website www.jbgld.nl


Privacy

Doel en rechtsgrond verwerking van persoonsgegevens

Jeugdbescherming Gelderland komt in beeld als er zorgen zijn over de veiligheid of ontwikkeling van een kind/jongere of als een jongere dreigt af te glijden in criminaliteit. Wij hebben een maatschappelijke opdracht om kinderen te beschermen. Deze maatschappelijke opdracht is vastgelegd in de Jeugdwet. Om deze maatschappelijke opdracht uit te voeren verwerken wij persoonsgegevens. Wij gebruiken deze persoonsgegevens om een goed beeld van de situatie te krijgen zodat wij kinderen, ouders en andere gezinsleden goed kunnen begeleiden en dat ook kunnen verantwoorden.

Jeugdbescherming Gelderland bewaart gegevens van uw kind en uw gezin in een dossier. In het dossier staan de persoonsgegevens van de kinderen en de overige gezinsleden zoals naam, adres, geboortedatum en BSN. In het dossier staat ook relevante inhoudelijke informatie die Jeugdbescherming Gelderland over de betrokkene heeft ontvangen of heeft verzameld. De informatie is meestal door de betrokkene zelf aangedragen of door bijvoorbeeld een school of huisarts.

Bij verwerking van persoonsgegevens leggen we daarom vast waar de informatie vandaan komt. Het dossier bevat privacygevoelige informatie. Dat betekent dat het dossier niet zomaar op te vragen is of in te zien is door anderen. Alle medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland hebben een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat zij vertrouwelijk moeten omgaan met de persoonsgegevens van de betrokkene.



Jeugdbescherming Gelderland verwerkt alleen persoonsgegevens die voor de uitvoering van de taken noodzakelijk zijn. Daarbij zorgen we ervoor dat persoonsgegevens alleen verwerkt worden voor het specifieke doel waarvoor ze verzameld zijn.

Jeugdbescherming Gelderland hanteert een aantal uitgangspunten bij de verwerking van persoonsgegevens en neemt maatregelen voor een rechtmatige, betrouwbare, behoorlijke en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens:

- Jeugdbescherming Gelderland verwerkt niet méér persoonsgegevens dan noodzakelijk is.
- Jeugdbescherming Gelderland neemt passende maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
- Alleen personen met de juiste bevoegdheden en geheimhoudingsplicht kunnen persoonsgegevens verwerken.
- Jeugdbescherming Gelderland zorgt er voor dat de persoonsgegevens die worden gebruikt juist en nauwkeurig zijn.
- Jeugdbescherming Gelderland bewaart uw persoonsgegevens zolang als nodig is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn of op grond van wettelijke vereisten, en niet langer dan wettelijk is toegestaan.
- Met organisaties die toegang hebben tot de persoonsgegevens die wij verwerken, zoals een ICT-bedrijf, hebben wij daarvoor een verwerkers-overeenkomst.

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

Wie heeft toegang tot uw persoonsgegevens?

Medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland die betrokken zijn bij de uitvoering van de jeugdbescherming van het kind hebben toegang tot informatie in het dossier. Dat geldt ook voor de vervanger van deze medewerker. Voor gedragswetenschappers en juristen die om advies worden gevraagd kan het ook nodig zijn dat zij toegang tot het dossier hebben. Dit gebeurt alleen als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden in een casus. Daarnaast kunnen leidinggevenden (of namens hen gemandateerden) dossiers inzien voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles, interne audits en klachtbemiddeling, en voor onderzoek bij incidenten en calamiteiten. Voor het uitvoeren van administratieve handelingen, zoals het versturen van brieven en het invoeren van rapportages, hebben secretariaatsmedewerkers toegang tot uw dossier.

Uitwisseling van persoonsgegevens

Jeugdbescherming Gelderland mag persoonlijke gegevens van de betrokkene niet zomaar aan anderen doorgeven of gegevens over de betrokkene opvragen. Het uitgangspunt is dat voor het uitwisselen van persoonsgegevens toestemming van de betrokkene nodig is om de geheimhoudingsplicht te kunnen doorbreken. Ook moeten wij beoordelen of door het uitwisselen van informatie de privacy van andere personen niet wordt geschonden. In de volgende situaties kunnen wij zonder toestemming van de betrokkene informatie met een derde uitwisselen:

- Als het voor het uitvoeren van de jeugdbescherming noodzakelijk is, verstrekt Jeugdbescherming Gelderland gegevens aan hulpverleners of instanties die direct betrokken zijn bij de hulpverlening.
- Jeugdbescherming Gelderland mag zonder toestemming gegevens uitwisselen met de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, de rechterlijke macht en openbaar ministerie en de Centrale Autoriteit Internationale Kinderaangelegenheden als dat nodig is om een kind te beschermen.
- Jeugdbescherming Gelderland mag ook gegevens uitwisselen met onze klachtencommissie, tuchtcolleges en de Nationale- en Kinderombudsman in het geval van een (tucht)klacht of in het kader van juridische procedures.

Inzien dossier

De betrokkene kan om inzage in het dossier vragen. De betrokkene kan alleen gegevens inzien over zichzelf. De (wettelijk) vertegenwoordiger van een kind kan daarnaast ook gegevens over het kind inzien. Gegevens over andere personen in het dossier kunnen alleen met toestemming van die ander worden ingezien.

Is een kind jonger dan 12 jaar?

Het kind kan in principe zijn eigen dossier niet inzien. Alleen een ouder met gezag of voogd kan dat namens het kind doen.

Is een kind tussen de 12 en 16 jaar?

Zowel het kind als ouder met gezag of voogd kunnen het dossier inzien. De ouder met gezag of voogd heeft hiervoor geen toestemming van het kind nodig.

Is een jongere 16 jaar of ouder?

Alleen de jongere heeft recht op inzage. Wil de ouder met gezag of voogd inzage in het dossier? Dan is toestemming van de jongere nodig.

Hoe lang wordt uw dossier bewaard?

Jeugdbescherming Gelderland bewaart het dossier van een cliënt die begeleid is in het kader van jeugdreclassering of in het vrijwillig kader gedurende 15 jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de begeleiding is afgesloten. Dossiers in het kader van een kindbeschermingsmaatregel worden tot uiterlijk 30 jaar vanaf het moment dat het dossier is gesloten bewaard.

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.

Meer informatie over privacy

Wilt u meer informatie over hoe wij met uw privacy omgaan, dan kunt u ook onze volledige privacyverklaring en het privacyreglement raadplegen op onze website www.jbgld.nl.

Ook is er een landelijke privacy-app waar jeugdigen en ouders informatie kunnen vinden over hun privacy en rechten, zie www.jeugdconnect.nl/privacy.



Klachten

Problemen en onenigheid over onze hulpverlening kunt u het beste bespreken met uw eigen jeugdbeschermer / jeugdreclasserder, mogelijk samen met zijn teamleider. Ondersteuning van de cliëntondersteuner en / of Zorgbelang is hierbij ook mogelijk. Meestal leidt dit tot een oplossing. Wanneer dit niet lukt, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie van Jeugdbescherming Gelderland.

klachtbehandeling

U kunt uw klacht indienen bij uw jeugdbeschermer, jeugdreclasserder en / of diens teamleider. 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, met daarin de afspraken en evaluatiemomenten. U krijgt dit toegestuurd. Als u niet tevreden bent over de klachtbehandeling, 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. Dit kunt u doen door een volledig ingevuld klachtenformulier per post te sturen naar: Klachtencommissie Jeugdbescherming Gelderland, Delta 1 B, 6825 ML Arnhem. Of per mail naar: klachtencommissie@jbgld.nl. 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 er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.

Cliëntondersteuner

Heeft u vragen die u niet direct aan uw eigen jeugdbeschermer of jeugd-reclasseerder kunt of wilt stellen, vragen van meer algemene aard of knelpunten die u in de samenwerking ervaart, dan kunt u hiervoor contact opnemen 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.

Jeugdstem

Als u overweegt een klacht in te dienen kunt u een beroep doen op de Vertrouwenspersoon Jeugdzorg van Jeugdstem. Jeugdstem biedt ondersteuning bij het omschrijven, indienen en bespreken van klachten. Kijk voor meer informatie op www.jeugdstem.nl.

Meer informatie?

In de klachtenregeling voor cliënten vindt u meer informatie. U kunt deze vinden op onze website.



Andere belangrijke informatie

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 verwijsindex. 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. Ook geeft de Cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies aan de

Raad van Bestuur 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 afgesproken 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.

Contact

Meer informatie over Jeugdbescherming Gelderland vindt u op www.jbgld.nl.

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

Jeugdbescherming Gelderland

Delta 1B

6825 ML Arnhem

T (088) 712 12 12

E contact@jbgld.nl

W www.jbgld.nl



**JEUGD
BESCHERMING
GELDERLAND**