

Bureau **Jeugd**zorg Drenthe



© mei 2009 / 09-011

Bureau Jeugdzorg Drenthe

Klachten & Privacy



Inhoud

Klachtrecht 3

klagen
Mogelijke redenen 4

de keuze
Bespreken of klachtbrief 7

klachtafhandeling
De termijnen 10

hoor en wederhoor
Het klachtgesprek 12

de klachtencommissie
De mensen erachter 15

Privacy 17

Onderscheid naar leeftijd 20

Geen gezag? 23

Klachtrecht

voor ouders, (mede)opvoeders
en jongeren

Als u ergens niet tevreden over bent, kunt u klagen. Probeer het eerst met een gesprek en als u daar niet uitkomt kunt u een officiële schriftelijke klacht indienen. Bureau Jeugdzorg Drenthe heeft hiervoor een klachtenregeling. Die is er om te zorgen dat cliënten met klachten altijd ergens terecht kunnen waar ze gehoord worden en waar hun klacht objectief beoordeeld wordt. In deze brochure beschrijven we hoe u te werk kunt gaan als u een klacht heeft.

kijk ook op www.bjzdrenthe.nl

Mag een kind klagen?

Ja, ook kinderen en jongeren die klant zijn bij Bureau Jeugdzorg hebben het recht om een officiële klacht in te dienen. Als je er niet uitkomt kun je advies vragen bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het adres vind je achterin deze brochure.

klagen

Mogelijke redenen

Wanneer kunt u besluiten een klacht tegen Bureau Jeugdzorg Drenthe in te dienen?

Wel:

- Als u onzorgvuldig of met weinig respect behandeld bent
- Als u ontevreden bent over de algemene gang van zaken
- Als uw kind niet zorgvuldig en niet respectvol behandeld is



Niet:

Indicatiebesluiten

Bent u het niet eens met de zorg die Bureau Jeugdzorg heeft toegewezen? In dat geval is er sprake van onenigheid over de inhoud van een indicatiebesluit. Als er wel correct gehandeld is, kan de klachtencommissie aan dergelijke besluiten niets veranderen. U kunt dan wel bezwaar aantekenen of in beroep gaan. De regels voor deze bezwaar- en beroepprocedure zijn op te vragen via de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Besluiten van de rechter

Over beslissingen die de rechter heeft genomen kunt u niet klagen bij Bureau Jeugdzorg. Dat geldt ook voor sommige beslissingen van de (gezins)voogd. Op de beschikking van de rechter staat gewoonlijk aangegeven of u tegen deze beschikking in beroep kunt gaan, en zo ja, hoe.



Informatie en ondersteuning

Voor informatie over het indienen van een klacht en voor ondersteuning bij de procedure kunt u terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon, die bereikbaar is via Zorgbelang Drenthe. De gegevens staan achterin deze brochure.

de keuze

Bespreken of klachtbrief

Bespreek het eerst als het kan

Voordat u een schriftelijke klacht indient zijn er nog andere mogelijkheden die u eerst kunt proberen. Soms leidt dit sneller tot het gewenste resultaat.

- U kunt uw kritiek voorleggen aan de medewerker in kwestie. Kondig liefst van te voren (telefonisch) aan dat u ergens niet tevreden over bent en dat u daarover wilt spreken.
- Is dit niet geschikt of werkt het niet, dan kunt u terecht bij de leidinggevende van de medewerker. Bij de receptie van Bureau Jeugdzorg kunnen ze u vertellen bij wie u moet zijn. U blijft natuurlijk het recht houden om een officiële schriftelijke klacht in te dienen.



Een officiële klacht kunt u alleen schriftelijk indienen

Als u een klacht indient, dan vraagt u in feite schriftelijk aan een onafhankelijke commissie om te beoordelen of uw klacht terecht is. De formulering van de brief komt nogal precies. De brief moet de exacte feiten weergeven die van belang zijn om de klacht te kunnen beoordelen.



De basisregels zijn:

- Voorzie uw brief van uw naam, handtekening, plaats en datum
- Beschrijf wat de reden is van uw onvrede en wat er is gebeurd
- Vermeld over wie het gaat, wanneer het gebeurde en waar
- Adresseer de brief aan de secretaris van de klachtencommissie. Het adres staat achterin deze brochure.

U kunt als u wilt advies vragen bij Zorgbelang Drenthe of bij de secretaris van de klachtencommissie.



klachtafhandeling

De termijnen

Zodra uw klacht bij de commissie binnen is lezen de leden uw klacht. U krijgt binnen tien werkdagen bericht of ze uw klacht gaan behandelen. Dat verloopt als volgt:

Binnen vier weken: klachtgesprek

U voert een gesprek over de klacht die u heeft. Tijdens dit gesprek krijgen beide partijen de gelegenheid hun visie op de zaak persoonlijk toe te lichten.



Binnen zes weken: uitspraak

De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk verslag van haar conclusies en eventuele aanbevelingen aan de klager, de beklaagde en de directie.

Binnen tien weken: bericht van de directie

De directie reageert binnen vier weken op het advies van de klachtencommissie. Circa tien weken nadat u uw klacht hebt ingediend kunt u een brief van de directie verwachten. Daarin staat of er naar aanleiding van uw klacht stappen ondernomen worden, en zo ja, welke.

Als de klachten gaan over de directie, richt de commissie haar adviezen tot de voorzitter van de Raad van Toezicht.



hoor en wederhoor

Het klachtgesprek

De commissie nodigt altijd beide partijen uit om hun standpunten toe te lichten. Gewoonlijk zal dat gebeuren in een gezamenlijk gesprek, waarbij de commissieleden, de klager en de beklaagde aanwezig zijn.

Er kunnen afzonderlijke gesprekken met beide partijen gehouden worden. Ook hier wordt gewerkt volgens het principe van hoor en wederhoor. Bij elk feit wordt het standpunt van beide partijen beluisterd. De klager en de beklaagde mogen zich tijdens het gesprek laten bijstaan door een derde persoon (een familielid of een andere vertrouwenspersoon).



Klager en beklaagde kunnen bij de commissie een verzoek indienen om derden op te roepen om als getuige/ deskundige te worden gehoord. De commissie beslist hierover.

- De commissie kan zelf ook besluiten een getuige/ deskundige te raadplegen. Dat gebeurt schriftelijk of mondeling.
- Komt u uit het buitenland en heeft u moeite de Nederlandse taal te begrijpen, dan heeft u recht op een officiële tolk. Deze wordt aangewezen door de klachtencommissie.
- Als u een klacht indient, dan mag de commissie dossiers en informatie opvragen om haar onderzoek te kunnen doen. Als de commissie medische informatie over u wil opvragen, kan dat alleen met uw schriftelijke toestemming.



Anoniem jaarverslag

Elk jaar geeft Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe een openbaar rapport uit. Daar staat in hoeveel klachten er dat jaar binnengekomen zijn en om wat voor soort klachten het ging. Het rapport wordt zorgvuldig geanonimiseerd. De gegevens zijn niet te herleiden tot individuele personen.



de klachtencommissie

De mensen erachter

In de klachtencommissie zitten (minimaal) drie personen, benoemd door de directeur van Bureau Jeugdzorg Drenthe. Meestal zijn dit juristen en ook mensen die ervaring hebben in het maatschappelijk werk.

Geen van de leden werkt bij Bureau Jeugdzorg Drenthe. Een ambtelijk secretaris van Bureau Jeugdzorg Drenthe ondersteunt de commissie.

Objectiviteit

De commissie vraagt soms advies aan derden, maar nooit aan medewerkers die rechtstreeks bij uw klacht betrokken zijn.

Privacy

De leden van de klachtencommissie (inclusief de griffier en de ambtelijk secretaris) zijn tot geheimhouding verplicht.



Hierna behandelen we de algemene privacyregels voor de jeugdzorg. Voor jeugdbescherming, voogdij, jeugdreclassering en AMK gelden extra en soms andere regels. Daarbij heeft de cliënt minder rechten. De rechten die u als cliënt wél hebt, worden uitgebreider beschreven in de brochures over deze onderwerpen.



Privacy

de omgang met gegevens van cliënten

Meteen vanaf het eerste contact met Bureau Jeugdzorg wordt van elke cliënt een dossier bijgehouden. Dat dossier bevat gegevens, zoals uw naam en adres en het hulpverleningsplan en/ of zorggegevens. Van elk gesprek met u maakt de hulpverlener een aantekening in het contactjournaal dat ook bij het dossier hoort.

op www.bjzdrenthe.nl

Het dossier wordt gebruikt door de hulpverlener die het dossier maakt. Verder mogen de vervanger, de leidinggevende en de Inspectie Jeugdzorg dossiers inzien zonder u vooraf toestemming te vragen.

Gegevens uit het dossier die belangrijk zijn voor de hulpverlening mogen doorgegeven worden aan direct betrokken collega's binnen de jeugdzorg, ook als u van de ene naar de andere hulpvorm overgaat. De hulpverlener zal u hier normaalgesproken toestemming voor vragen, maar heeft niet de verplichting dit te doen.

De hulpverlener mag geen informatie geven aan mensen buiten jeugdzorg zonder vooraf gegeven toestemming van de cliënt. Ook als de hulpverlener informatie in het dossier wil opnemen die is opgevraagd bij anderen, moet de cliënt toestemming geven. Bij jeugdbescherming mag dit wel zonder toestemming.



AMK en jeugd-reclassering

De dossiers van de afdeling jeugdbescherming, jeugd-reclassering en het AMK worden apart bewaard en zijn niet in te zien zijn voor medewerkers van andere afdelingen binnen jeugdzorg.

Vernietiging dossier

De cliënt kan vragen om vernietiging van (een deel van) zijn dossier of om correctie en mag hierbij dus oude informatie door nieuwe vervangen. Dit geldt alleen voor vrijwillige hulpverlening.



Onderscheid naar leeftijd

Ouder(s) of voogd; iedereen die het gezag heeft, heeft het recht om het dossier in te zien. Kinderen en jongeren zelf hebben dit recht in principe vanaf twaalf jaar.

Tegelijkertijd moet wel rekening gehouden worden met de privacy van het kind en andere familieleden en bekenden over wie gegevens in het dossier staan.

Bij kinderen onder 12 jaar

Alle gegevens die in het dossier komen, zijn voor ouders ter inzage, behalve die gegevens waar dingen over anderen in staan die privacy-gevoelig zijn. De hulpverlener die u inzage geeft in het dossier, zal die gegevens afschermen. Voor het verstrekken van gegevens aan derden vraagt de hulpverlener toestemming aan de ouders.

Recht van het kind

Als informatieverstrekking pertinent tegen de wil is van het kind of het kind kan schaden, dan kan de hulpverlener besluiten geen (of: niet alle informatie) te geven.



Bij kinderen tussen 12 en 16 jaar

Hier geldt dat ouders recht hebben op inzage en kinderen in principe ook. Als het kind inzage wil, gaat het wel zoveel mogelijk in overleg met ouders en kind samen. Soms is inzage in een deel van het dossier ook een prima tussenoplossing. Voor het verstrekken van gegevens aan derden vraagt de hulpverlener aan ouders en aan het kind toestemming.

Bij jongeren ouder dan 16

Vanaf 16 jaar staat de privacy van het kind voorop. Hier moet het kind de eigen ouders toestemming geven als die het dossier willen inzien. Als het kind verstandelijk/ psychisch niet in staat is de eigen belangen goed te beoordelen ligt dit anders, ook al is het kind 16 of 17. Dan beslissen de ouders in overleg met de hulpverlener. Voor het verstrekken van gegevens aan derden vraagt de hulpverlener onder normale omstandigheden alleen de jongere om toestemming.



Bewaar- termijn

Het dossier wordt in principe 15 jaar bewaard. Bij verhuizing naar een andere provincie kan het dossier overgedragen worden aan een ander Bureau Jeugdzorg.



Geen gezag?

Ouders zonder gezag hebben geen recht op inzage in het dossier. Wel kunnen ook zij informatie vragen aan de betrokken hulpverlener. Het gaat dan om algemene informatie over hoe het met het kind gaat, hoe de gezondheid is, hoe de ontwikkeling gaat, welke schoolkeuze het heeft gemaakt en dat soort zaken. Wel geldt hier de regel: als het belang van de jeugdige geschaad wordt door het geven van informatie, dan kan de hulpverlener deze achterhouden.

Voor pleegouders

Pleegouders hebben meestal geen gezag over het kind. Daarom hebben ze ook niet zonder meer recht op inzage in het dossier. Ze hebben natuurlijk wel recht op voldoende informatie om hun pleegkind goed te kunnen begeleiden. >

Als het kind ouder is dan 12 jaar dan kunnen de pleegouders toestemming voor inzage vragen aan het pleegkind zelf. Bij kinderen jonger dan 12 jaar of kinderen die hun eigen belangen niet goed kunnen behartigen, moeten de pleegouders toestemming krijgen van anderen:

- bij voogdij: van de voogd
- bij vrijwillige plaatsing: van de ouder(s)
- bij OTS: van de ouder(s) met gezag

In dit laatste geval kan de gezinsvoogd wel bemiddelen of een aanwijzing geven, maar niet beslissen.

Inzage in delen

Als pleegouders de toestemming niet krijgen, dan mogen zij alleen die informatie inzien die over hen zelf gaat, of die zij zelf hebben verstrekt. De informatie in het dossier die specifiek over de pleegouders gaat, wordt vaak voor de ouders afgeschermd om de privacy van de pleegouders te beschermen.



Recht op inzage geeft ook recht op een kopie

De cliënt die het recht heeft om zijn dossier in te zien, kan ook een kopie krijgen van documenten uit het dossier. Hiervoor kan een vergoeding worden gevraagd.



Klachtencommissie

Klachtencommissie
Bureau Jeugdzorg Drenthe
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 263
9400 AG Assen

telefoon 0592 38 37 00

Vertrouwenspersoon Jeugdzorg
Zorgbelang Drenthe
Postbus 278
9400 AG Assen
T 0592 24 38 44
M 06 50 88 57 53 of 06 10 29 55 29
E vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl
www.zorgbelang-drenthe.nl

Deze brochure is gebaseerd op de meest recente wettelijke regelingen. Aan de tekst kunnen geen rechten ontleend worden. Wilt u de volledige tekst van de Regeling Klachtrecht Cliënten Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe inzien, dan kunt u die opvragen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Bureau Jeugdzorg Noord Midden Drenthe
Klompmakerstraat 2a
9403 VL Assen
T 0592-38 37 90
F 0592-38 37 56

Bureau Jeugdzorg Zuid West Drenthe
Crerarstraat 8
7901 AE Hoogeveen
T 0528-23 10 66
F 0528-23 25 49

Bureau Jeugdzorg Zuid Oost Drenthe
van Schaikweg 11
7811 KH Emmen
T 0591-61 46 44
F 0591-64 84 91

of kijk op www.bjzdrenthe.nl

Colofon

ontwerp & fotografie martine hoving assen
druk doorn drukkerij groningen
Beeldgebruik In werkelijkheid hebben zij niets te maken met de tekst in deze brochure.

mei 2009°