

Uw rechten als cliënt



• belegde broodjes
• Gekoelde dranken



Uw rechten als cliënt

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland (BJZNH) probeert haar werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het zo zijn dat cliënten ontevreden zijn over ons werk of het niet eens zijn met besluiten die wij nemen. Cliënten kunnen dan een klacht indienen of tegen sommige besluiten bezwaar maken. Ook hebben cliënten verschillende rechten zoals medezeggenschap, bescherming van persoonsgegevens en een vertrouwenspersoon. In deze folder staan de verschillende rechten en mogelijkheden die een cliënt heeft.





INHOUDSOPGAVE

Een vertrouwenspersoon	6
Een onafhankelijk bureau informeert en adviseert bij vragen rondom jeugdzorg.	
Een klacht indienen	8
Wie ontevreden is over de begeleiding van BJZNH kan een klacht indienen.	
Bezwaar maken	10
Tegen sommige indicatiebesluiten kunnen cliënten bezwaar maken.	
Persoonsgegevens	12
Procedure rondom het inzien, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens van cliënten.	
Cliëntenraad	16
Meepraten over en invloed uitoefenen op de werkwijze van BJZNH.	
Contactgegevens	18
Relevante adressen die horen bij de informatie in deze folder.	

Deze folder geeft een beknopt overzicht van alle rechten en mogelijkheden. Een aantal regelingen kent een uitgebreid reglement waarin alle details staan. Deze reglementen staan op de website www.bjznh.nl en zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van de Serviceorganisatie.



EEN VERTROUWENSPERSOON

Soms bespreken cliënten bepaalde klachten of vragen liever niet met een medewerker van BJZNH. Daarvoor is het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een onafhankelijke stichting die gratis hulp biedt.

De rechten van een cliënt zijn vastgelegd in ingewikkelde wet- en regelgeving. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland (BJZNH) voert al deze wet- en regelgeving zo zorgvuldig mogelijk uit. Ook informeren wij cliënten over alle mogelijkheden; ondermeer met deze folder.

Toch kan het prettig zijn om extra uitleg over de wet- en regelgeving te verkrijgen en ondersteund te worden. Daarvoor is het AKJ. Het AKJ informeert cliënten ook over alle rechten en plichten rondom jeugdzorg. Tevens ondersteunt het AKJ cliënten als er problemen zijn.

Indienen van klacht of bezwaar

Het AKJ ondersteunt bijvoorbeeld bij een verzoek om een bemiddelingsgesprek, of bij het indienen van een klacht of bezwaar. Een vertrouwenspersoon van het AKJ kan helpen een brief te schrijven. Ook kan de vertrouwenspersoon meegaan naar een bemiddelingsgesprek of een hoorzitting.

Adres

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)
Nijenburg 150
1081 GG Amsterdam
T 020 - 521 99 50, F 020 - 627 03 17
E info@akj.nl
W www.akj.nl





EEN KLACHT INDIENEN

Medewerkers van BJZNH proberen alle cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het zijn dat iemand niet tevreden is over de begeleiding. Soms is die ontevredenheid op te lossen door een bemiddelingsgesprek. Als dit niet zo is, kan een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke Klachtencommissie van BJZNH.

Een ouder, voogd, stiefouder of verzorger die ontevreden is over een gedraging van (een medewerker van) BJZNH kan een klacht indienen. Jongeren kunnen zelf ook een klacht indienen. Een klacht moet schriftelijk en in principe binnen een jaar na het voorval worden ingediend.

Bemiddelingsgesprek

De beste en snelste manier om een klacht op te lossen, is het aanvragen van een bemiddelingsgesprek. Tijdens dit gesprek wordt samen bekeken hoe de klacht kan worden opgelost. Meestal lukt het om op deze manier de klacht op te lossen. Als dit niet het geval is, kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit personen die niet bij BJZNH werken. Als er een klacht is ingediend kan de Klachtencommissie schriftelijk op de klacht reageren. Het kan ook zijn dat er een hoorzitting plaatsvindt. Tijdens een hoorzitting kan de klager zijn klacht mondeling toelichten. BJZNH mag hier op reageren. De klager mag iemand meenemen naar de hoorzitting ter ondersteuning.



Uitspraak

De uitspraak van de Klachtencommissie wordt verstuurd naar de betrokkenen en naar de Raad van Bestuur van BJZNH. De Raad van Bestuur reageert schriftelijk binnen vier weken na de uitspraak van de Klachtencommissie. Uiteindelijk bepaalt de Raad van Bestuur of hij de uitspraak van de Klachtencommissie overneemt. In zijn reactie aan de klager geeft de Raad van Bestuur ook aan of er maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de klacht.

Overige informatie

Kost het indienen van een klacht geld?

Aan een bemiddelingsgesprek of behandeling van een klacht door de Klachtencommissie zijn voor de cliënt geen kosten verbonden. Wel kunnen door cliënten kosten worden gemaakt voor bijvoorbeeld vervoer, porto of kopieën. Ook het inschakelen van juridische bijstand kan voor de cliënt kosten met zich meebrengen.

Ontevreden over de klachtafhandeling?

Wie ontevreden is over de wijze waarop zijn of haar klacht is afgehandeld door BJZNH, kan contact opnemen met de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman kan een onderzoek instellen.

Indien u vragen hebt, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Klachtencommissie via T 088 - 777 80 00.



BEZWAAR MAKEN

Belanghebbenden kunnen bezwaar maken als zij het niet eens zijn met een indicatiebesluit van BJZNH. Dat kan alleen als zij zelf om een indicatiebesluit hebben gevraagd. Voor cliënten van de jeugdbescherming en de jeugdreclassering kan BJZNH een indicatiebesluit afgeven zonder dat de cliënt er om heeft gevraagd. Tegen deze besluiten kan geen bezwaar worden gemaakt. Het kan ook zijn dat een verzoek om zorg wordt afgewezen. Daartegen kan ook bezwaar worden gemaakt.

Wat is een indicatiebesluit?

Een indicatiebesluit is een besluit waarin staat op welke zorg iemand recht heeft. Soms zijn cliënten het niet eens met het indicatiebesluit van BJZNH. Cliënten kunnen dat het beste bespreken met hun contactpersoon bij BJZNH. Onze medewerker kan vragen beantwoorden en uitleg geven over de beslissing. Wie het na dit gesprek nog niet eens is met het indicatiebesluit, kan bezwaar maken.

Wat houdt bezwaar maken in?

Bezwaar maken betekent dat een belanghebbende schriftelijk laat weten het oneens te zijn met het indicatiebesluit. Deze brief wordt een bezwaarschrift genoemd en moet aan een paar eisen voldoen:

- naam en adres van de bezwaarmaker
- de datum van het indienen van het bezwaarschrift
- tegen welk besluit van BJZNH bezwaar wordt gemaakt
- de redenen van bezwaar
- handtekening van de bezwaarmaker
- het bezwaar maken moet binnen zes weken na dagtekening van het indicatiebesluit.

Als een bezwaarschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet, kan het niet-ontvankelijk worden verklaard. Dat wil zeggen dat het niet in behandeling wordt genomen.



Wie kunnen bezwaar maken?

Belanghebbenden zoals de ouders, voogd of het kind zelf kunnen bezwaar maken. Ook kunnen een familielid, kennis of advocaat namens een cliënt bezwaar maken. Deze persoon moet dan wel schriftelijke toestemming krijgen van de cliënt om dat te doen. Dat wordt 'machtigen' genoemd.

Wie behandelt het bezwaar?

Een bezwaarschrift wordt behandeld door een zogeheten Bezwaarcommissie. Deze commissie bestaat uit medewerkers van Bureau Jeugdzorg die niet betrokken waren bij de voorbereiding van het indicatiebesluit. De Bezwaarcommissie organiseert meestal een hoorzitting. Tijdens zo'n hoorzitting kan de bezwaarmaker zijn bezwaren verder toelichten.

Uitspraak

De bezwaarcommissie beoordeelt vervolgens het eerder genomen besluit. Vervolgens beslist zij of het bezwaar wel of niet terecht is. Als de belanghebbende het niet eens is met die beslissing, dan kan hij in beroep gaan bij de rechtbank. Beroep instellen moet binnen zes weken na de uitspraak van de bezwaarcommissie.

Overige informatie

Uitvoering besluit

Een indicatiebesluit kan worden uitgevoerd terwijl er bezwaar is gemaakt. Wie de uitvoering van het indicatiebesluit wil tegenhouden terwijl het bezwaar in behandeling is, moet dit voorleggen aan de rechter.

Volledige regeling

Uw bezwaar wordt afgehandeld volgens de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht. Meer informatie hierover vindt u op de website: www.bjznh.nl.



PERSOONSGEGEVENS

BJZNH gaat zorgvuldig om met persoonlijke gegevens van cliënten. Er is een privacyreglement waarin precies staat hoe wij met persoonlijke gegevens omgaan. Hieronder staan de belangrijkste regels.

Welke gegevens worden geregistreerd?

BJZNH bewaart gegevens van gezinnen en kinderen in een dossier. In dit dossier staan praktische gegevens zoals de naam, het adres en de woonplaats van de ouders en het kind. In het dossier zitten ook rapporten en adviezen van deskundigen, correspondentie en eventueel beschikkingen van de rechtbank. Er is een papieren dossier en/of een digitaal dossier.

Doorgeven van gegevens

BJZNH mag gegevens uit een dossier niet zomaar aan anderen verstrekken. In principe verstrekken wij alleen informatie aan derden als de cliënt daarvoor toestemming geeft. Daarop zijn een paar uitzonderingen:

- als er een wettelijke plicht is om gegevens te verstrekken. Bijvoorbeeld in procedures bij de rechtbank.
- als de vraag afkomstig is van beroepskrachten die betrokken zijn bij de hulp voor de cliënt.
- als BJZNH het in belang van het kind noodzakelijk acht om gegevens aan derden te verstrekken en toestemming niet is gegeven of kan worden verkregen.



Wie mogen een dossier inzien?

De gegevens uit het dossier zijn toegankelijk voor de medewerkers van BJZNH. De medewerker gebruikt die gegevens om zijn werk goed te doen. Een cliënt mag inzage in zijn eigen gegevens vragen. Een cliënt van 12 jaar of ouder kan dit zelf doen. Voor cliënten onder de 16 jaar geldt dat ook hun wettelijk vertegenwoordiger recht heeft op inzage, tenzij dit niet in het belang van het kind wordt geacht.

Aanvraag indienen

Een verzoek om inzage van een dossier moet schriftelijk. De brief kan worden gericht aan de contactpersoon bij BJZNH. In de aanvraag moet de officiële naam staan van het kind of de jongere over wie het dossier gaat. Binnen vier weken volgt een antwoord waarin staat of de aanvrager het dossier mag komen bekijken.

Weigering inzage

Inzage in een dossier kan worden geweigerd. Bijvoorbeeld als de privacy van personen die genoemd worden in het dossier moet worden beschermd. Dit gebeurt ook als het belang van het kind zich ertegen verzet.

Afspraak inzage

Als inzage wordt goedgekeurd maken we een afspraak. Het is noodzakelijk om op de dag van inzage een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

Kopieën dossier

Het is mogelijk om gegevens uit het dossier te kopiëren. Voor het maken van kopieën vragen wij een vergoeding.



Wijzigen van gegevens

Wie vindt dat gegevens in een dossier feitelijk onjuist zijn, kan via een brief vragen gegevens aan te passen. Jongeren die 12 jaar of ouder zijn kunnen dit verzoek zelf doen. Voor kinderen die jonger zijn dan 12 jaar, kan de wettelijk vertegenwoordiger dit verzoek doen. BJZNH zal vervolgens beoordelen of de gegevens aangepast moeten worden.

Gegevens worden bewaard

Dossiers van de jeugdhulpverlening, jeugdreclassering en het lokale jeugdbeleid worden vanaf het moment waarop de hulpverlening stopt nog tenminste vijftien jaar bewaard. Dat is wettelijk bepaald.

Als een kind onder toezicht is gesteld of BJZNH de (voorlopige) voogdij over een kind uitoefent, geldt een andere regel. Het dossier wordt dan bewaard totdat het jongste kind van het gezin - waartoe het kind dat onder toezicht is gesteld behoort - meerderjarig is. Daarna wordt het dossier op verzoek van het kind (dat dan al volwassen is) vernietigd. Als dit verzoek niet komt, wordt het dossier vernietigd als de cliënt 48 jaar oud is.

Indien er sprake is van een melding bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling bewaart BJZNH het dossier tot het jongste kind uit het gezin meerderjarig is. Omdat de gegevens van belang kunnen zijn voor een kindbeschermingsmaatregel of voor het beëindigen van een mogelijke situatie van kindermishandeling. Maar ook zodat de gegevens, in geval van een geconstateerde onterechte melding, bewaard blijven voor eventueel volgende meldingen.



Overige informatie

Klacht- en bezwaardossiers

Gegevens over klachten en bezwaren worden bij de betreffende commissies bewaard tot maximaal twee jaar na de afronding van de procedure. Daarna wordt het dossier opgenomen in het complete dossier van een cliënt.

Verwijsindex

De Verwijsindex is een digitaal systeem dat risicosignalen van hulpverleners over jongeren (tot 23 jaar) bij elkaar brengt. Door meldingen in de Verwijsindex, weten hulpverleners sneller of een kind ook bekend is bij een collega. Dan kunnen zij hun activiteiten op elkaar afstemmen en overleggen over de beste aanpak.

Als een hulpverlener of begeleider ongerust is over een jongere, kan hij een melding maken in de Verwijsindex Noord-Holland.

Alleen algemene gegevens zoals naam, adres en geboortedatum van het kind worden opgenomen. De reden van signalering wordt niet vermeld.

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland registreert alle cliënten in de regionale Verwijsindex. Meer informatie over de Verwijsindex staat in de folder Verwijsindex. Deze krijgen alle cliënten in de kennismakingsfase.

Meer weten

De precieze regels rondom persoonsgegevens staan in het privacy-reglement. Dit reglement staat op de website: www.bjznh.nl. Het reglement is ook op te vragen bij het secretariaat van de Serviceorganisatie via T 088 - 777 80 00.



DE CLIËNTENRAAD

Meepraten is belangrijk. Cliënten van BJZNH weten uit eigen ervaring wat goed gaat en wat niet. Daarom wordt hun ervaring gebundeld: de Cliëntenraad helpt de kwaliteit van de hulp door BJZNH te verbeteren.

De Cliëntenraad houdt zich bezig met zaken die voor kinderen, jongeren, ouders en opvoeders belangrijk zijn. De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur van BJZNH. De Cliëntenraad adviseert onafhankelijk en gaat altijd uit van de belangen van de cliënten.

Hoe werkt de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad bespreekt het werk en beleid van BJZNH. Om goed te kunnen evalueren is het belangrijk dat de Cliëntenraad voldoende informatie krijgt. De Cliëntenraad krijgt daarom regelmatig onze (beleids-)stukken te lezen en overlegt met de Raad van Bestuur.

Onderwerpen

De Cliëntenraad toetst het niveau van informatievoorziening op onder meer de website en in de folders. Uiteraard wordt ook de dienstverlening van BJZNH in de gaten gehouden. Onderwerpen die worden besproken zijn bijvoorbeeld klantgerichtheid en bereikbaarheid van de vestigingen.



Wie kunnen lid worden?

Iedereen die direct betrokken is of was bij hulp die BJZNH biedt, kan lid worden van de Cliëntenraad. Dit zijn jongeren, ouders, stiefouders, pleegouders, grootouders of (ex-)cliënten.

De Cliëntenraad in de praktijk

De Cliëntenraad bestaat uit maximaal tien leden. Zij komen ongeveer tien keer per jaar bij elkaar. Twee keer per jaar is er overleg met de Raad van Bestuur. Daarnaast kan de Cliëntenraad vanwege zijn adviesrol contact hebben met verschillende afdelingen van BJZNH.

Contact

Wie meer informatie wil of lid wil worden, kan contact opnemen. Dat kan telefonisch op maandag, dinsdag en donderdag: 088 - 777 80 00 of via e-mail: clienraad@bjznh.nl.

Algemene kwaliteitsverbetering

De Cliëntenraad is er voor het oplossen van algemene problemen en het verbeteren van kwaliteit. Het is niet de bedoeling dat individuele problemen van cliënten via de Cliëntenraad besproken of opgelost worden. Daarvoor zijn andere wegen.



CONTACTGEGEVENS

Bezwaarcommissie

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
T.a.v. De Bezwaarcommissie
Postbus 5247
2000 CE Haarlem
T 088 - 777 80 00

Klachtencommissie

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
T.a.v. Secretariaat Klachtencommissie
Postbus 5247
2000 CE Haarlem
T 088 - 777 80 00

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Nijenburg 150
1081 GG Amsterdam
T 020 - 521 99 50
F 020 - 627 03 17
E info@akj.nl
W www.akj.nl

Cliëntenraad

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
T.a.v. De Cliëntenraad
Postbus 5247
2000 CE Haarlem
T 088 - 777 80 00 (op maandag, dinsdag en donderdag)
E clienraad@bjznh.nl



Contactgegevens Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

Bureau Jeugdzorg bestaat in heel Nederland en is ingedeeld per provincie (en drie stadsregio's, waaronder Amsterdam). Dit is een folder van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. In heel Noord-Holland zijn we te bereiken. Een afspraak maken kan makkelijk via de telefoon.

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

Voor vragen en advies als kinderen in de problemen zitten.

Op werkdagen tussen 9 en 17 uur: 088 - 777 80 00

www.bjznh.nl

Adressen regiokantoren

Alkmaar

Winkelwaard 494
1824 HX Alkmaar

Frans Halsstraat 49
1816 CM Alkmaar

Den Helder

Nieuwe Diep 33
1781 AD Den Helder

Haarlem

Zijlweg 144
2015 BH Haarlem

Ripperdastraat 13a
2011 KG Haarlem

Hilversum

Oude Torenstraat 1
1211 BV Hilversum

Hoorn

Nieuwe Steen 2b 001
1625 HV Hoorn





**Bureau Jeugdzorg Noord-Holland:
Samen sterk voor de veiligheid van het kind.**

© Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
Eerste druk. Mei 2011

