



JEUGDHULPVERLENING

INFORMATIE VOOR OUDERS EN OPVOEDERS

Iedere jeugdige heeft het recht om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene. En dat is onze zorg.





JEUGDHULPVERLENING

Als opvoeden voor u een zorg is, kunt u als ouder of opvoeder contact opnemen met Bureau Jeugdzorg. U kunt bellen of binnenlopen om een afspraak te maken en eens te komen praten over uw zorg. Natuurlijk kunnen kinderen en jongeren zelf ook contact opnemen als zij het moeilijk hebben. Daarnaast kunnen 'verwijzers' zoals: buren, familie, leerkrachten en artsen onze hulp inroepen als zij problemen met een kind of jongere zien of opmerken. Ons doel is problemen te verhelpen en erger te voorkomen.

WAT MAG U VAN JEUGDHULPVERLENING VERWACHTEN?

Als u of iemand namens u een gesprek heeft met een hulpverlener van Bureau Jeugdzorg, wordt in dit gesprek geprobeerd duidelijk te krijgen of u bij de opvoeding van uw kind of kinderen hulp nodig heeft. Als dat zo is wordt afgesproken dat een persoonlijk vervolgsprek nodig is om uw probleem of vraag uitgebreider te bespreken. Samen met uw hulpverlener van Bureau Jeugdzorg gaat u kijken welke hulp nodig is. Hoe dat in zijn werk gaat, staat in deze folder.

EÉN OF MEERDERE PERSOONLIJKE GESPREKKEN

Het kan zijn dat één gesprek genoeg is om uw vraag of probleem direct op te lossen. Maar soms is meer dan één gesprek nodig om duidelijk te krijgen wat er aan de hand is of wat nodig is. Het kan zijn dat we uw kind vragen bij de gesprekken aanwezig te zijn.

Als meer informatie nodig is of al beschikbaar is

Als u eerder hulp heeft gehad, bij Bureau Jeugdzorg of een andere organisatie, is het handig als u uw informatie opvraagt bij die organisatie en meebrengt. Wij willen voorkomen dat u uw verhaal nog een keer moet vertellen. Uw hulpverlener van Bureau Jeugdzorg kan die informatie ook namens u opvragen.

Soms is het nodig om door een specialist, zoals een psycholoog, een orthopedagoog of een psychiater onderzoek te laten doen. U beslist hierover samen met uw hulpverlener. Als duidelijk is wat er aan de hand is en wat er moet veranderen in uw huidige situatie, zijn er twee mogelijkheden van hulp:

U krijgt een kortdurend hulpaanbod van Bureau Jeugdzorg aangeboden

Dat betekent dat u zo'n vijf gesprekken met uw hulpverlener kunt voeren, in een periode van een half jaar. Er wordt dan gewerkt aan de doelen die tijdens de eerste contacten zijn beschreven.

U komt in aanmerking voor gespecialiseerde jeugdzorg

Gespecialiseerde jeugdzorg is bijvoorbeeld: intensieve gezinsbegeleiding, dagbehandeling, plaatsing van uw kind in een leefgroep, pleeggezin of geestelijke gezondheidszorg. Deze hulp wordt niet door Bureau Jeugdzorg gegeven maar het besluit dat u recht heeft op gespecialiseerde jeugdhulp, moet wel van ons komen. Een dergelijk besluit wordt een 'indicatiebesluit' genoemd. In dit indicatiebesluit staat op welke gespecialiseerde hulp u aanspraak kunt maken.

'U HEBT RECHT OP JEUGDZORG'

Uw hulpverlener stelt op uw aanvraag en in overleg met u het indicatiebesluit op. Samen besluit u welke vorm van gespecialiseerde hulp past bij uw probleem. Uw hulpverlener begeleidt en ondersteunt u de hele tijd, tot aan het definitieve indicatiebesluit. Ook als uw kind door een gespecialiseerde instelling wordt begeleid, blijft uw hulpverlener de hulp op afstand volgen.

Als u recht heeft op gespecialiseerde jeugdzorg, krijgt u van uw hulpverlener de folder 'U hebt recht op jeugdzorg'. Hierin staat beschreven wat er verder gaat gebeuren.

Als u het niet eens bent met het indicatiebesluit

Als u het niet eens bent met het indicatiebesluit of met de resultaten van een specialistisch onderzoek, zijn er een aantal mogelijkheden.

Als u het niet eens bent met het resultaat van een specialistisch onderzoek kunt u uw hulpverlener vragen om een zogeheten 'second opinion'. Bij een 'second opinion' wordt een andere specialist gevraagd of het onderzoek juist is gedaan en of het advies logisch volgt uit de resultaten van het onderzoek.

Als u het niet eens bent met het indicatiebesluit kunt u hiertegen bezwaar maken. Hoe u dit kunt doen kan uw hulpverlener u vertellen. U kunt dit ook lezen in de folder 'Hoe wij met bezwaar omgaan'. U kunt deze folder vragen aan uw hulpverlener of op kantoor vragen. Ook kunt u de folder vinden op onze website.

ZIJN ER VOOR U KOSTEN VERBONDEN AAN DE HULP?

De hulp en begeleiding door Bureau Jeugdzorg is gratis. Maar als uw kind door een gespecialiseerde instelling wordt begeleid, is een wettelijke ouderbijdrage verplicht. De kosten zijn afhankelijk van de leeftijd van uw kind en het aantal dagen per week dat hulp nodig is. Voor informatie over deze bijdrage in de kosten kunt u contact opnemen met het Landelijk Bureau Inning Ouderhoudsbijdrage (LBIO).

GEGEVENS OVER U EN UW KIND ZIJN BIJ ONS IN GOEDE HANDEN

Om u goed te kunnen helpen is het belangrijk dat wij gegevens krijgen en bewaren over u en uw kind. Het gaat dan om gegevens zoals: gegevens van school, informatie over eerdere hulp, verslagen van gesprekken bij Bureau Jeugdzorg, onderzoekgegevens, et cetera. Al die gegevens worden met uw toestemming bewaard.

Medewerkers van Bureau Jeugdzorg mogen informatie over u alleen inzien als dat voor de hulpverlening noodzakelijk is. Bovendien hebben zij een geheimhoudingsplicht en mogen zij zonder uw toestemming geen informatie over andere mensen dan uzelf geven. Wilt u meer weten over deze regels, hoe wij uw informatie bewaren of hoe u uw gegevens kunt inzien of een afschrift van het dossier kunt krijgen, bekijk dan de folder 'Hoe wij met persoonsgegevens omgaan'. U kunt deze folder aan de hulpverlener of bij het kantoor van Bureau Jeugdzorg vragen. En u kunt de folder bekijken op onze website: www.bjznh.nl.

ALS U EEN KLACHT HEEFT

De hulpverleners van Bureau Jeugdzorg willen u graag op een goede manier helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij dat doen. Als dat zo is, kunt u een gesprek aanvragen bij de leidinggevende van de hulpverlener. In dat gesprek proberen we samen met u een oplossing te vinden. Als u een dergelijk gesprek niet wilt of niet tevreden bent met het resultaat ervan, kunt u een klacht indienen. Hoe u dit precies moet doen, kunt u lezen in onze folder 'Hoe wij met klachten omgaan'.

De hulpverlener of de leidinggevende kunnen u vertellen hoe het indienen van een klacht werkt. Daarnaast kunt u de klachtregeling opvragen bij de hulpverlener of bij de vestiging van Bureau Jeugdzorg die u helpt. U kunt ook contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) in Amsterdam. Dit is een onafhankelijke organisatie, speciaal opgericht om mensen te helpen bij hun contact met instellingen in de jeugdzorg. Bij het AKJ wordt u geholpen door een vertrouwenspersoon.

Bureau Jeugdzorg gaat er vanuit dat u, ook wanneer u niet tevreden bent, op een nette manier met onze medewerkers omgaat. Agressief gedrag wordt niet geaccepteerd. Als onze medewerkers toch op deze manier worden benaderd, melden zij dat bij hun leidinggevende. Deze bepaalt of er vervolgstappen nodig zijn, zoals het doen van aangifte bij de politie.

WIJ HEBBEN EEN CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Bureau Jeugdzorg heeft een 'cliëntvertrouwenspersoon'. Dit is een persoon die u kunt bellen als u iets wilt bespreken dat betrekking heeft op de manier waarop u door iemand van Bureau Jeugdzorg bent behandeld. Deze vertrouwenspersoon kunt u bellen via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) in Amsterdam. Dit is een onafhankelijke organisatie, speciaal opgericht om mensen te helpen bij hun contact met instellingen in de jeugdzorg. Het telefoonnummer van het AKJ vindt u achter in deze folder.

WIJ HEBBEN EEN CLIËNTENRAAD

Bureau Jeugdzorg vindt het belangrijk voortdurend de kwaliteit van ons werk voor u te verbeteren. Hierbij willen we zoveel als mogelijk rekening houden met uw wensen en behoeften en hebben daarom een cliëntenraad. Als u iets met ze wil bespreken of interesse heeft om deel te nemen aan de cliëntenraad, kunt u contact met ze opnemen. U moet hierbij wel bedenken dat de cliëntenraad geen individuele klachten behandelt. Het adres van de cliëntenraad staat achter op deze folder.

HOE BEREIKT U ONS?

U kunt de Jeugdhulpverlening van Bureau Jeugdzorg bellen van maandag tot en met vrijdag, van 10.30 – 12.30 uur en van 14.30 – 16.30 uur. Voor lopende contacten zijn wij bereikbaar van 09.00 – 17.00 uur. Als uw hulpverlener niet aanwezig is, kunt u voor hem of haar een bericht achterlaten.

U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. Als u toch dringend iemand moet spreken, verbinden wij u door met een andere hulpverlener. Het kan zijn dat deze hulpverlener niet helemaal op de hoogte is van uw situatie maar hij of zij zal proberen u te helpen.

Crisisdienst

Voor zeer dringende gevallen kunt u buiten kantoor tijden (voor 9.00 uur en na 17.00 uur) contact opnemen met onze Crisisdienst. Het nummer staat achter in deze folder. U kunt ook bellen naar het kantoor dat u kent. U krijgt dan via een antwoordapparaat te horen hoe u met de Crisisdienst in contact kunt komen.

Als het nodig is komt de Crisisdienst direct in actie. De eerstvolgende werkdag wordt uw vaste hulpverlener ingelicht over de situatie en zal hij of zij contact met u opnemen.

LOCATIES JEUGDHULPVERLENING

Alkmaar:

Winkelwaard 494, 1824 HX Alkmaar
Telefoon (072) 567 22 00
Fax (072) 567 22 59

Beverwijk:

Wijckermolen 204, 1941 JA Beverwijk
Telefoon (0251) 21 30 30
Fax (0251) 27 32 06

Den Helder:

Nieuwe Diep 33, 1781 AD Den Helder
Telefoon (0223) 67 40 50
Fax (0223) 67 40 69

Hoorn:

Nieuwe Steen 2 E, 1625 HV Hoorn
Telefoon (0229) 27 64 00
Fax (0229) 27 64 19

Haarlem:

Zijlweg 144, 2015 BH Haarlem
Telefoon (023) 517 55 40
Fax (023) 517 55 01

't Gooi:

Brinklaan 117, 1404 GB Bussum
Telefoon (035) 692 80 00
Fax (035) 692 80 01

OVERIGE ADRESSEN

Crisisdienst Bureau Jeugdzorg Noord-Holland:

Telefoon (088) 777 88 88

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling:

Telefoon (072) 567 23 20

Secretariaat Klachtencommissie

Kenaupark 30, 2011 MT Haarlem
Telefoon (023) 517 33 69
Fax (023) 517 33 51

Secretariaat Cliëntenraad

Kenaupark 30, 2011 MT Haarlem
Telefoon (023) 517 33 69
Fax (023) 517 33 51

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Nijenburg 150, 1081 GG Amsterdam
Telefoon (020) 521 99 50
Fax(020) 627 03 17
info@akj.nl / www.akj.nl

Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen (LBIO)

Postbus 800, 2800 AV Gouda
Telefoon (0182) 57 20 20
Fax (0182) 53 17 79
www.lbio.nl

Hoofdkantoor Sociale Verzekeringsbank

Van Heuven Goedhartlaan 1,
1100 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56

BJN022