



JEUGDHULPVERLENING

**INFORMATIE VOOR
KINDEREN EN
JONGEREN**

Wij vinden dat je het recht
hebt om op een goede manier
volwassen te worden.
Wij helpen je daarbij.





JEUGDHULPVERLENING

Bureau Jeugdzorg is er voor kinderen, jongeren, ouders en andere mensen. Je kunt bellen of binnenlopen om een afspraak te maken en eens te komen praten over je problemen. Natuurlijk kunnen je ouders of verzorgers zelf ook contact opnemen als zij dat nodig vinden. Daarnaast kunnen mensen zoals: buren, familie, leerkrachten en artsen onze hulp invoeren als zij problemen met een kind of jongere zien. Wij proberen problemen te verhelpen en erger te voorkomen.

WAT DOEN WIJ VOOR JOU?

Als jij, of iemand in jouw plaats, contact heeft opgenomen met een hulpverlener van Bureau Jeugdzorg wordt in een gesprek gekeken of je hulp nodig hebt. Als dat zo is ga je samen met je hulpverlener van Bureau Jeugdzorg kijken welke hulp voor jou nodig is. Hoe dat gaat, staat in deze folder.

EÉN OF MEER GESPREKKEN

Het kan zijn dat één gesprek genoeg is om jouw 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 je vragen of je ouders bij de gesprekken aanwezig mogen zijn.

Als je al bekend bent bij Bureau Jeugdzorg of als we meer willen weten

Als je eerder hulp hebt gehad, bij Bureau Jeugdzorg of een andere organisatie, is het handig als je jouw informatie opvraagt bij die organisatie en meebrengt. Wij willen voorkomen dat je jouw verhaal nog een keer moet vertellen. Je hulpverlener van Bureau Jeugdzorg kan die informatie ook voor jou opvragen.

Soms is het nodig om met andere mensen te praten om jouw probleem duidelijk te krijgen. Dit kunnen mensen zijn uit je eigen omgeving maar ook een specialist zoals een psycholoog. Jouw hulpverlener en jijzelf bepalen wie uitgenodigd wordt om meer informatie te geven.

Als duidelijk is wat er aan de hand is en wat er moet veranderen in jouw geval, zijn er verschillende mogelijkheden:

Je krijgt een 'kortdurend hulpaanbod' van Bureau Jeugdzorg aangeboden

Dat betekent dat je zo'n vijf gesprekken met je hulpverlener hebt, in een periode van een half jaar. Je hulpverlener en jij maken voorafgaand aan deze gesprekken een zogeheten hulpverleningsplan. Hierin staat wat jouw probleem is, wat er aan gedaan wordt en wat jullie samen willen bereiken.

Je hebt gespecialiseerde jeugdzorg nodig

Gespecialiseerde jeugdzorg is bijvoorbeeld: intensieve gezinsbegeleiding, dagbehandeling, plaatsing in een leefgroep, pleeggezin of geestelijke gezondheidszorg. Wij leggen het je later wel uit. Dit soort hulp wordt niet door Bureau Jeugdzorg gegeven maar wij moeten wel de beslissing nemen dat je er recht op hebt. Een dergelijke beslissing wordt ook wel 'een indicatiebesluit' genoemd. In dit indicatiebesluit staat welke gespecialiseerde hulp jij nodig hebt.

WELKE HULP PAST BIJ JOU?

Jouw hulpverlener stelt na overleg en op jouw aanvraag het indicatiebesluit op. Samen bespreken jullie welke speciale hulp past bij jouw probleem. Je hulpverlener begeleidt en ondersteunt je de hele tijd, tot aan het definitieve indicatiebesluit. Als jij door een gespecialiseerde instelling wordt begeleid, blijft je hulpverlener de hulp op afstand volgen. Als je 16 jaar of ouder bent, ben je zelfstandig bevoegd om te beslissen dat je hulp nodig hebt. Als je 15 jaar of jonger bent zal Bureau Jeugdzorg altijd je ouders betrekken bij de vraag welke hulp nodig is.

ALS JE HET NIET EENS BENT MET HET INDICATIEBESLUIT

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

Als je het niet eens bent met het resultaat van een specialistisch onderzoek kun je je 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 je het niet eens bent met het indicatiebesluit kun je hiertegen in een aantal gevallen bezwaar maken. Hoe je en wanneer je dit kunt doen kan je hulpverlener je vertellen. Je kunt dit ook lezen in de folder 'Hoe wij met bezwaar omgaan'. Deze folder kun je vragen aan je hulpverlener of op kantoor. Ook kun je de folder vinden op onze website.

KOST DE HULP JOU OF JE OUDERS GELD?

De hulp en begeleiding van Bureau Jeugdzorg is gratis maar als je door een gespecialiseerde instelling wordt begeleid, is een 'wettelijke ouderbijdrage' verplicht.

Je hulpverlener van Bureau Jeugdzorg zal je ouders hierover informeren.



GEGEVENS OVER JOU ZIJN BIJ ONS IN GOEDE HANDEN

Om je goed te kunnen helpen, is het belangrijk dat wij over jou en met instemming van jou informatie krijgen en bewaren.

Het gaat om gegevens zoals: je naam, adres en woonplaats, maar bijvoorbeeld ook gegevens van school, informatie over eerdere hulp, verslagen van gesprekken bij Bureau Jeugdzorg, enzovoorts.

Medewerkers van Bureau Jeugdzorg mogen informatie over jou alleen inzien als dat voor de hulpverlening noodzakelijk is. Bovendien hebben zij een geheimhoudingsplicht en mogen zij zonder jouw toestemming geen informatie over andere mensen dan jij zelf geven. Je eigen gegevens mag je zien (of je kunt er eventueel tegen betaling een kopie van krijgen) maar gegevens over anderen niet. Wil je meer weten over deze regels, bekijk dan de folder 'Hoe wij met persoonsgegevens omgaan'. Je kunt deze folder aan de hulpverlener of bij het kantoor van Bureau Jeugdzorg vragen. En je kunt de folder bekijken op onze website: www.bjznh.nl.

ALS JE EEN KLACHT HEBT

De mensen van Bureau Jeugdzorg willen je graag op een goede manier helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop dat gedaan wordt. Als dat zo is, kun je dat aan je hulpverlener vertellen. Als je dat niet wilt of hij of zij kan je niet goed genoeg helpen, kun je een klacht indienen. Je hulpverlener zal je precies vertellen hoe je een klacht moet indienen. Er is ook een folder over het indienen van een klacht. Die kun je bij je hulpverlener of bij het kantoor van Bureau Jeugdzorg krijgen, of je kunt de folder lezen op de website.

Je kunt het ook vragen aan een medewerker van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) in Amsterdam.

De adressen en telefoonnummers van het AKJ vind je achter in deze folder.

Bureau Jeugdzorg gaat er vanuit dat je, ook wanneer je niet tevreden bent, op een nette manier met mensen omgaat. Agressief gedrag wordt niet geaccepteerd. Als onze mensen toch op deze manier worden benaderd, vertellen zij dat aan hun leidinggevende. Deze kijkt of hij er iets mee gaat doen, zoals het doen van aangifte bij de politie.

WIJ HEBBEN EEN CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Bureau Jeugdzorg heeft een 'cliëntvertrouwenspersoon'. Dit is een persoon die je kunt bellen als je iets wilt bespreken dat betrekking heeft op de manier waarop je door iemand van Bureau Jeugdzorg bent behandeld. Deze vertrouwenspersoon kun je bellen via het AKJ en in overleg met deze vertrouwenspersoon kun je afspreken wat je het beste kunt doen.

WIJ HEBBEN EEN CLIËNTENRAAD

Bureau Jeugdzorg heeft een 'cliëntenraad'. Dit is een groep mensen (cliënten en ex-cliënten) die aan Bureau Jeugdzorg vertelt wat de mensen die wij helpen, willen. Ook jongeren kunnen lid worden van de cliëntenraad. Als je dat wat lijkt of je wilt gewoon eens met ze praten, kun je ze bellen. Achter in deze folder kun je het telefoonnummer vinden.

HOE KUN JE ONS BEREIKEN?

Je kunt ons 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 jouw hulpverlener er niet is, kun je voor hem of haar een bericht achterlaten.

Je wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

Als je direct iemand moet spreken, krijg je een andere hulpverlener van de vestiging waar je mee te maken hebt. Het kan zijn dat deze hulpverlener niet helemaal op de hoogte is van jouw situatie, maar hij of zij zal proberen je te helpen.

Crisisdienst

Als je situatie heel erg is, kun je buiten kantoor tijden (vóór 9.00 uur en ná 17.00 uur) bellen met onze Crisisdienst. Het nummer staat achter in deze folder. Of je belt naar het kantoor dat je kent. Je krijgt dan via een antwoordapparaat te horen hoe je de Crisisdienst kunt bereiken. Als het nodig is komt de Crisisdienst direct in actie.

De eerstvolgende werkdag wordt jouw hulpverlener verteld over jouw situatie en zal hij of zij contact met je opnemen.

WIL JE MEER INFORMATIE?

Als je vragen hebt of meer informatie wilt, kun je vragen stellen aan je hulpverlener.

Als het kan, zal hij of zij je vraag direct beantwoorden maar het is ook mogelijk dat je vraag uitgezocht moet worden. Je krijgt in dat geval zo snel als mogelijk antwoord op jouw vraag.

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 2E, 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

BJN021