



Jeugdteam Hoeksche Waard  
T 088-123 99 25 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar)  
E [info@jeugdteamHW.nl](mailto:info@jeugdteamHW.nl)  
I [www.jeugdteamHW.nl](http://www.jeugdteamHW.nl)

**Bezoekadressen:**

Jeugdteam Binnenmaas-Strijen  
Gemeentehuis Binnenmaas  
Sportlaan 22  
3299 XG Maasdam

Jeugdteam Cromstrijen-Korendijk  
Gemeentehuis Cromstrijen  
Buttervliet 1  
3281 LK Numansdorp

Jeugdteam Oud-Beijerland  
Thielmonde 24  
3261 VG Oud-Beijerland



HULP  
VAN EEN  
JEUGDPROFESSIONAL:

HOE WERKT DAT?



U bent met een jeugdprofessional in contact over het opgroeien of opvoeden van uw kind. Maar hoe werkt een jeugdprofessional? Wat kunt u eigenlijk van ons verwachten? In deze brochure vindt u antwoorden op een aantal belangrijke vragen. Bijvoorbeeld over het hulpverleningstraject, uw privacy, de klachtenregeling en hoe u betrokken kunt zijn via cliëntenparticipatie.

Heeft u andere vragen? Dan kunt u deze altijd stellen aan uw jeugdprofessional. Wij zullen ons uiterste best doen om u en uw gezin de ondersteuning te bieden die nodig is.

de jeugdprofessionals

# UW HULPTRAJECT

## De jeugdprofessionals van Jeugdteam Hoeksche Waard

Kinderen en jongeren verdienen het om prettig en veilig op te groeien. Gelukkig lukt dat bij de meesten op eigen kracht of met hulp van familie, vrienden of burens. Maar soms lukt het ook niet en is er tijdelijk extra hulp nodig. Kinderen van 0 tot 18 jaar en hun opvoeders kunnen dan terecht bij het jeugdteam. In de Hoeksche Waard zijn er drie jeugdteams actief.

## Wat voor hulp kunt u verwachten?

Iedereen met opvoedvragen of -problemen kan bij het jeugdteam terecht. Bij de hulp die onze jeugdprofessionals verlenen, gaan we uit van eigen kracht en zetten we het bestaande netwerk in.

We verlenen hulp op basis van de volgende vier uitgangspunten:

1. Uw hulpvraag staat centraal, niet de hulp die organisaties kunnen bieden.
2. Hulp is gericht op uw gezin en, als het mogelijk is, betrekken we bij de aanpak van uw hulpvraag graag ook andere familieleden, uw huisarts of onderwijsprofessionals.
3. U krijgt de hulp vooral in uw eigen omgeving, liefst met behulp van vertrouwde mensen rond uw kind of gezin: uw netwerk.
4. In overleg met u kunnen de jeugdprofessionals een aanvraag indienen voor zwaardere, specialistische hulp.

## Uw hulptraject

Afhankelijk van uw vraag of situatie bepaalt u samen met de jeugdprofessionals of zij uw vraag zelf kunnen beantwoorden of wie u wellicht beter kan helpen. Daarna volgt een afspraak voor een eerste gesprek. Binnen twee weken nemen wij contact met u op om die eerste afspraak in te plannen. In het gesprek gaat het over wat goed gaat en wat de zorgen zijn. U bepaalt samen met de jeugdprofessional wie er bij de gesprekken aanwezig is, bijvoorbeeld een ander familielid. Samen met de jeugdprofessional bepaalt u wat u of uw gezin zelf kan doen met behulp van uw netwerk, waar extra hulp nodig is en met wie er meer gesprekken moeten volgen. Bijvoorbeeld om samen de situatie thuis of op school in kaart te brengen.

## Actieplan

Vervolgens stelt u een actieplan op, de jeugdprofessional kan u daar bij helpen. Daarin staan onder andere de doelen van de hulpverlening. Het actieplan beschrijft ook welke hulp wordt ingeschakeld. Dit kan bijvoorbeeld hulp thuis van een jeugdprofessional zijn, maar ook specialistische hulp van een regionale zorgaanbieder.

## Bevestiging op welke zorg u recht heeft

De professionals uit het jeugdteam in uw gemeente beslissen in overleg met u welke zorg er ingezet wordt. Dit kan Zorg in Natura (ZiN) zijn of een persoonsgebonden budget (pgb). Wanneer de jeugdprofessional heeft besloten dat u zorg krijgt, krijgt u hiervan ook een officiële bevestiging. Deze bevestiging (beschikking) ontvangt u van de Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid, namens uw gemeente. Dan start de afgesproken hulp volgens het actieplan.

Is de aangevraagde hulp nog niet beschikbaar vanwege een wachtlijst? Dan ondersteunt de jeugdprofessional u om in kaart te brengen hoe u de tussentijdse tijd overbruggt en met welk type hulp.

## Het hulptraject

Hoe lang de hulp duurt, is afhankelijk van de doelen die u heeft vastgesteld. Hierover maakt u afspraken met uw jeugdprofessional in het actieplan. Tussentijds evalueren we de hulp en, waar nodig, wordt er bijgestuurd. U heeft hierbij de regie. U heeft tijdens dit gehele hulptraject in principe één vast contactpersoon, de jeugdprofessional. Hier kunt u altijd met uw vragen terecht.

## Afspraak afzeggen of verzetten?

Kunt u zich, om welke reden dan ook, niet aan een gemaakte afspraak houden? Dan verzoeken wij u dringend uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen bij de betrokken jeugdprofessional.

## Cliëntondersteuner

Ook de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner behoort tot de mogelijkheden. Een cliëntondersteuner staat altijd naast u en geeft informatie, advies en kortdurende ondersteuning, bijvoorbeeld bij uw keuze voor de juiste zorg of voor het oplossen van belemmeringen.



# UW PRIVACY

Wat u ons vertelt, is strikt vertrouwelijk. Toch moeten sommige gegevens worden vastgelegd. Dat doen we digitaal. Daarbij houden we ons aan het privacyreglement\*. Hieronder geven wij antwoord op de belangrijkste vragen rond privacy.

*\*Op de website [www.jeugdteamHW.nl](http://www.jeugdteamHW.nl) vindt u ons volledige privacyreglement. U kunt de tekst ook gratis opvragen bij uw jeugdprofessional.*

## Wat registreren we?

Naast uw naam, adres en burgerservicenummer (BSN) registreren we alleen inhoudelijke gegevens over de hulp die u, uw kind of uw gezin krijgt. Dit vormt het dossier. Ook verwerken we enkele basisgegevens in systemen van de Serviceorganisatie of gemeente. Dat is nodig voor de betaling van de hulp door uw gemeente. Mocht u dit niet toestaan, dan kunnen we u helaas ook geen hulp bieden.

## Wie mogen uw gegevens zien?

Alleen professionals die bij de hulp betrokken zijn, mogen in uw dossier kijken. Verder kan niemand bij uw informatie zonder uw schriftelijke toestemming. Uitzonderingen zijn de Rood voor de Kinderbescherming, de kinderrechter of de Inspectie Jeugdzorg. Zij mogen uw dossier bekijken zonder uw toestemming.

U mag uiteraard het eigen dossier inzien. Als gezaghebbend ouder van een kind tot 16 jaar heeft u dit recht ook. Vanaf 16 jaar is toestemming van het kind nodig, of vanaf 12 jaar als het om pleegkinderen gaat. De Serviceorganisatie of gemeente kan alleen bij noodzakelijke gegevens, zoals uw naam, adres en de eventuele specialistische zorgaanvraag.

## Hoe kunt u een dossier (laten) aanpassen?

Gebruikt de jeugdprofessional verkeerde informatie? Laat het hem of haar weten. Is er een meningsverschil tussen u en de jeugdprofessional? Dan is het belangrijk dit ook duidelijk in het dossier te zetten. De mening zelf passen we niet aan. Een aanvraag voor een aanpassing in uw dossier doet u schriftelijk of mondeling. Zie hiervoor de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

## Hoe lang blijft een dossier bewaard?

De wet bepaalt dat wij een dossier na het hulptraject vijftien jaar bewaren of zoveel langer als redelijkerwijs noodzakelijk is.







## NIET TEVREDEN?

Onze jeugdprofessionals proberen u zo goed mogelijk te helpen. Het kan natuurlijk voorkomen dat u niet tevreden over ons bent. Wij stellen het op prijs als u ons dit laat weten. Zo kunnen wij onze zorg en dienstverlening verbeteren.

### Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Veel klachten zijn eenvoudig te verhelpen. Bespreek ze met uw jeugdprofessional. Lukt dat niet? Dan kunt u ook de manager van de jeugdprofessional inschakelen. In een gezamenlijk gesprek proberen we dan tot een oplossing te komen. Neem hiervoor contact met ons op via 088-123 99 25, per e-mail via [info@jeugdteamHW.nl](mailto:info@jeugdteamHW.nl) of per post naar Jeugdteam Hoeksche Waard, Thielmonde 24, 3261 VG Oud-Beijerland. Als u schriftelijk contact opneemt, dan graag onder vermelding van de naam en geboortedatum van het kind in zorg.

Bent u niet tevreden over het resultaat? Of bespreekt u uw klacht liever niet persoonlijk? Dan kunt u een klacht indienen bij de externe, onafhankelijke Klachtencommissie. Leden van de Klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht en komen binnen zes weken tot een uitspraak.

Een cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen uw klacht op papier te zetten en u bijstaan tijdens het klachttraject. Informeer naar een cliëntvertrouwenspersoon bij uw jeugdprofessional of via [www.akj.nl](http://www.akj.nl). Gesprekken met de cliëntvertrouwenspersoon zijn uiteraard vertrouwelijk.

Werkt een jeugdprofessional volgens u beroepsmatig onjuist, in strijd met de beroepscode\*? Dan kan het College van Toezicht van het Kwaliteitsregister Jeugd voor u bemiddelen of de klacht behandelen. De behandeling van een klacht kost u niets.

Meer informatie over klacht- en tuchtrecht en uitgebreide contactmogelijkheden van de genoemde organisaties vindt u in uw informatiemap of op onze website: [www.jeugdteamHW.nl](http://www.jeugdteamHW.nl).

*\*U kunt de beroepscode gratis opvragen bij uw jeugdprofessional.*



## DENK MEE!

Positief of negatief: wij horen graag uw mening. Wij zetten actief in op cliëntenparticipatie en werken graag met u samen aan de ontwikkeling, verbetering en invulling van de jeugdhulp in de regio Zuid-Holland Zuid. Deel daarom uw ervaring met uw jeugdhulpprofessional of stuur uw verhaal naar [info@jeugdteamHW.nl](mailto:info@jeugdteamHW.nl).

Andere ideeën of wensen voor het betrekken van cliënten bij de opzet en uitvoering van onze jeugdhulp zijn ook altijd welkom!

### Ervaringsdeskundige?

Met uw ervaring kunt u wellicht ook andere cliënten helpen. Wij horen het graag als u interesse heeft om als ervaringsdeskundige anderen in een soortgelijke situatie verder te helpen. Ook dit kunt u aangeven bij uw jeugdprofessional of via [info@jeugdteamszhz.nl](mailto:info@jeugdteamszhz.nl).

### Meer informatie

Wilt u meer informatie over de jeugdprofessionals in uw regio? Kijk dan op [www.jeugdteamHW.nl](http://www.jeugdteamHW.nl). U kunt tijdens kantooruren ook telefonisch contact met ons opnemen via 088-123 99 25 of mailen naar [info@jeugdteamHW.nl](mailto:info@jeugdteamHW.nl). Op onze website vindt u de informatie uit deze brochure nog eens terug, aangevuld met het volledige privacyreglement en data voor informatiebijeenkomsten. Ook vindt u er de directe contactgegevens van het jeugdteam: [www.jeugdteamHW.nl](http://www.jeugdteamHW.nl).