

Welkom bij Stek Jeugdhulp



Algemene informatie Ambulante hulpverlening

Inhoudsopgave

1. Inleiding

- Wat doet Stek?
- Werkplan
- Bij wie kunt u terecht met vragen?

2. Wet- en regelgeving

- Dossierbeheer, privacybeleid en inzagerecht
- Meldingsplicht
- Foto- en beeldgebruik
- Medezeggenschap
- Vertrouwenspersoon
- Klachtrecht

1 Inleiding

Uw kind is aangemeld voor één van de programma's van Stek Jeugdhulp. Stek biedt jeugdzorg in de regio's Rotterdam Rijnmond, Midden-Holland en Holland Rijnland.

Wat doet Stek?

Wij bieden professionele jeugdzorg aan kinderen, jongeren en hun ouders.

Ieder mens is anders. Iedereen die bij Stek binnenkomt, heeft andere hulpvragen en andere ideeën over hoe die aangepakt moeten worden. Daarom bespreken we samen met u en uw gezin waaraan we gaan werken en hoe we dat gaan doen. Eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden zijn daarbij het uitgangspunt. Stek vindt dat hulp moet helpen. Dus luisteren we goed naar u en uw kind, werken we met professionele, betrokken mensen en werken we nauw met u samen. De hulp van Stek is tijdelijk en uw actieve bijdrage is daarbij noodzakelijk.

Werkplan

U werkt samen met uw contactpersoon bij Stek, de (gezins)voogd of de medewerker van het wijkteam en (eventueel) uw kind aan het opstellen van een werkplan. Daarin staat beschreven wat we willen bereiken en hoe we dat gaan doen.

Als de hulp wordt afgesloten vragen we om uw mening over de hulp en we kijken samen met u of de hulp voldoende geholpen heeft.

Bij wie kunt u terecht bij vragen?

Heeft u vragen over de begeleiding, wilt u belangrijke informatie kwijt over uw kind of over de begeleiding, dan bent u van harte welkom om contact op te nemen met uw contactpersoon.

Meer informatie over Stek

Wilt u uitgebreider geïnformeerd worden over Stek, de hulpverleningsmogelijkheden en de actualiteit dan kunt u deze informatie vinden op onze website: www.stekjeugdhulp.nl.

2 Wet- en regelgeving

Dossierbeheer, privacybeleid en inzagerecht

We gaan zorgvuldig om met de gegevens van u en uw kind. Daarvoor hebben we een privacyreglement. Het reglement is te vinden op het internet.

Wij geven naam adres en geboortedatum van uw kind door aan de Verwijsindex. De Verwijsindex verzamelt gegevens van jongeren die bekend zijn bij meerdere hulpverleningsinstellingen. Als u ook van andere organisaties hulp krijgt, dan maakt dit samenwerking mogelijk. Dit gaat nooit buiten u of uw kind om; u of uw kind krijgt hierover een bericht.

Het digitale cliëntendossier bevat informatie die door u, uw kind en hulpverleners is geschreven. In het digitale dossier worden de relevante gegevens opgenomen, zoals de verwijzing, de verleningsbeschikking van de gemeente en het werkplan. Vanwege het recht op privacy gaat Stek zorgvuldig om met de informatie van en over onze cliënten. Het dossier wordt na vertrek bewaard in het digitale archief van Stek en na 15 jaar vernietigd.

Cliënten hebben recht op inzage in het eigen dossier. U kunt op verzoek het dossier inzien. Om het dossier te kunnen inzien maakt u een afspraak met een van de medewerkers.

De (gezins)voogd mag zonder voorbehoud het dossier van een door hem/haar geplaatste jeugdige inzien.

Indien nodig voor de hulpverlening mag Stek informatie geven aan andere instellingen. Dit mag alleen als u, uw kind of een wettelijk vertegenwoordiger hier toestemming voor geeft.

Een cliënt van Stek wordt geregistreerd in een cliëntenregistratieprogramma. Binnen Stek hebben we regels om het gegevensbestand te beheren en te voorkomen dat gegevens verkeerd gebruikt worden. Stek verstrekt op basis van de cliëntregistratie geen informatie die herleidbaar is op u als persoon.

Meldingsplicht

Door de medewerkers van Stek worden calamiteiten, klachten en signalen van onveiligheid zoals mishandeling en seksueel misbruik altijd gemeld aan leidinggevenden. Ernstige calamiteiten worden overeenkomstig wet- en regelgeving ook gemeld bij instanties zoals het Advies & Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AHMK), de Inspectie Jeugdzorg en de gemeente.

Foto- en beeldgebruik

Ten behoeve van hulpverlening kan met u gesproken worden over het gebruik van beeldmateriaal van u en uw kind, dat materiaal wordt niet aan anderen verstrekt.

Medezeggenschap

De cliëntenraad van Stek bestaat uit vertegenwoordigers van jongerenraden en ouders. De cliëntenraad vergadert minimaal drie keer per jaar met het bestuur en adviseert over het beleid van Stek.

De cliëntenraad is te bereiken via ccr@stekjeugdhulp.nl of per post t.a.v. van de cliëntenraad, Kralingseweg 463, 3065 RG Rotterdam. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u op www.stekjeugdhulp.nl.

Vertrouwenspersoon

Binnen Stek werkt een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor jongeren en ouders. Deze vertrouwenspersoon werkt vanuit het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (www.akj.nl), dit is een onafhankelijke organisatie.

De vertrouwenspersoon is er voor zowel u als uw kind en geeft informatie over uw rechten of de rechten van uw kind. De vertrouwenspersoon kan u advies en ondersteuning bieden.

U bereikt de vertrouwenspersonen via het AKJ:

Groenendaal 23 e

3011 SK Rotterdam

t 088-5551000

info@akj.nl o.v.v. team Zuid-Holland

Klachtrecht

De Stekmedewerkers overleggen met u over het hulpverleningsproces. Het kan echter gebeuren dat er in de hulpverlening zaken anders lopen dan u wilt.

De medewerkers van Stek doen hun uiterste best, maar soms voldoen zij niet aan de verwachtingen van u of worden er fouten gemaakt. Als u niet tevreden bent, is het belangrijk dit te bespreken met uw contactpersoon. Samen kan dan naar oplossingen gezocht worden.

Als u of uw kind naar uw mening onvoldoende gehoord worden door uw contactpersoon of u blijft ontevreden over de hulpverlening, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie.

Deze klachtencommissie brengt haar advies uit aan het bestuur van Stek.

U kunt hulp krijgen van een onafhankelijk persoon (de vertrouwenspersoon) bij het indienen van een klacht. Het klachtenreglement is op te vragen bij Stek en via de website.