



Onze samenwerkingsafspraken

Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg, heeft recht op ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat staat in de Jeugdwet en het geldt voor ieder kind, iedere jongere en iedere (pleeg)ouder. JeugdStem is de onafhankelijke organisatie van deze vertrouwenspersonen in de jeugdzorg.

Het is onze missie om de stem van kinderen, jongeren, ouders en pleegouders duidelijk te laten doorklinken in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht. In deze afspraken leggen we uit wat we doen en voor wie.

Wat doen we?

We zijn een organisatie van vertrouwenspersonen. Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders of pleegouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken. We delen wat je ons vertelt alleen als we dat moeten volgens de wet, om jouw veiligheid of die van anderen te beschermen of als je ons toestemming geeft om het te delen.

Onze vertrouwenspersonen zijn er voor jou en ondersteunen je gratis bij je vraag, probleem of klacht over: de jeugdzorgorganisatie(s), Centra voor Jeugd & Gezin, jeugd- en wijkteams, de jeugdreclassering en jeugdbescherming, jeugdhulp- en pleegzorgaanbieders, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis. Onze vertrouwenspersonen kunnen informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit en hoe je een klacht kunt indienen.

We luisteren naar je en zoeken samen met jou naar een oplossing voor je probleem of klacht. Wij denken met je mee over de stappen die je kunt zetten en kunnen helpen bij het zetten van die stappen. We kunnen meedenken over brieven of e-mails die je wil sturen en meegaan naar gesprekken over jouw klacht. We kunnen je uitleg geven over rechten en plichten die je hebt in de jeugdzorg. We informeren je over je rechtspositie en helpen je met juridische procedures, maar we zijn geen advocaten. We beloven niet dat je de oplossing zal bereiken waarnaar je op zoek bent. Met onze uitleg en begeleiding kun je wel stappen zetten richting een oplossing. Je vertrouwenspersoon maakt samen met jou afspraken over welke stappen jullie samen gaan zetten en waar onze ondersteuning uit zal bestaan.

Wie helpen we?

Kinderen en jongeren

We helpen kinderen en jongeren die te maken hebben met jeugdzorg. Je kunt met onze vertrouwenspersonen praten over vragen of problemen die je hebt in de jeugdzorg. We helpen jou als jij dat wil en erom vraagt.

Ouders

Onze vertrouwenspersonen zijn er ook voor ouders die te maken hebben met jeugdzorg. Wanneer je als ouder met jeugdzorg te maken krijgt komt er vaak veel op je af. Wij helpen jou daarbij zo goed mogelijk. Ouder en kind krijgen ieder een eigen vertrouwenspersoon.

Pleegouders

Onze vertrouwenspersonen helpen je als je pleegouder bent en vragen en/of klachten hebt over bijvoorbeeld procedures, de pleegzorgvergoeding, rapportages over jouw pleegkind, of over het contact met de hulpverlener, jeugdbeschermer of pleegzorgbegeleider.

Professionals

Wij geven professionals informatie om hen te informeren over de jeugdzorg en Jeugdwet. Daarvoor hebben we diverse informatiepakketten en folders ontwikkeld om professionals (en hun cliënten) te informeren over klachtrecht, klachtbehandeling en het voorkomen van



klachten. Dit informatiemateriaal kan worden gedownload op onze website. Professionals en jeugdhulporganisaties kunnen bij ons geen juridisch advies inwinnen over situaties van of met hun cliënten.

Waar kun je ons vinden?

Onze vertrouwenspersonen komen langs op plekken waar kinderen en jongeren verblijven die te maken hebben met jeugdzorg. Hieronder zie je hoe vaak we normaal gesproken bij jou langskomen:

- Open jeugdzorg: 1 keer per 2 weken;
- Gesloten jeugdzorg: 1 keer per week;
- Zelfstandigheidstraining: 1 keer per 8 weken;
- Gezinshuis: 4 keer per jaar;
- Dagbehandeling: 4 keer per jaar

Verblijf je in een pleeggezin? Ook dan kun je al je vragen, problemen of klachten bespreken met een vertrouwenspersoon. Onze vertrouwenspersonen komen niet bij jou op bezoek, maar jij kunt contact met ons opnemen via de chat, het contactformulier of het gratis telefoonnummer (088-555 1000).

Hoe gaan we met elkaar om?

We vinden het belangrijk dat we goed met elkaar om gaan tijdens ons contact. Hiervoor hebben we samenwerkingsafspraken opgesteld. Wij houden ons hieraan en verwachten dat jij dat ook doet. Hier kunnen we elkaar op aanspreken. De samenwerkingsafspraken kun je online vinden via onze website ([Wat wij van elkaar verwachten | Jeugdstem](#))

Hoe gaan we om met je privacy?

We vinden jouw privacy belangrijk en beschermen je persoonsgegevens. Op onze website lees je hoe we daarmee omgaan ([Privacy | Jeugdstem](#)). Als je hierover vragen of een klacht hebt, laat het ons weten via jouw vertrouwenspersoon of zijn/haar leidinggevende.

Je kunt ook contact met ons opnemen via de chat of ons gratis telefoonnummer (088-555 1000). Als je het liever voorlegt aan een externe commissie, dan kan dat via onze Klachtencommissie ([Home | KCVJ](#)).

Hoe kun je contact met ons opnemen?

Als je vragen hebt over hoe wij werken of als je graag hulp wil bij een klacht of probleem, neem dan een kijkje op onze website, op werkdagen kun je ons bellen van 09:00 tot 17:00 op 088-555 1000 of bereiken via de chat op de website van 09:00 tot 20:00. Als je een klacht hebt over Jeugdzorg kun je ook ons contactformulier invullen ([Ik heb een klacht | Jeugdstem](#)).

We helpen je graag verder.

Graag tot later,
De vertrouwenspersonen van Jeugdstem