

Onafhankelijke vertrouwenspersoon helpt cliënten bij kwesties jeugdhulp

De gemeente Hoogeveen is verantwoordelijk voor de uitvoering van jeugdhulp binnen de jeugdwet. Eén van de onderdelen van jeugdhulp is het vertrouwenswerk.

Als u te maken heeft met jeugdhulpverlening en daar vragen over heeft kunt u altijd bellen of mailen met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) van de gemeente Hoogeveen. Soms kan het zo zijn dat u toch met vragen blijft zitten, extra informatie wenst of dat u een klacht heeft. Dan kunt u contact opnemen met een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen zijn er voor jongeren, (pleeg)ouders, grootouders en verzorgers. De vertrouwenspersonen geven informatie, advies en ondersteuning bij klachten die vallen binnen het kader van de jeugdwet. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk van zowel de gemeente als de jeugdhulpaanbieders.

WERKWIJZE

De vertrouwenspersonen kunnen u informeren over uw rechten en mogelijkheden. Een onderdeel is dat zij een rol kunnen spelen bij het bespreekbaar maken van vragen, de problemen of de klachten die er zijn. De vertrouwenspersonen proberen samen met u bij eventuele onvrede in gesprek te gaan met

degene(n) om wie het gaat. Door een gezamenlijk gesprek ontstaat er vaak ruimte voor verduidelijking en resulteert dit regelmatig in oplossingen van uw vraag/probleem/klacht.

Als het toch komt tot een procedure bij de klachtencommissie, kunnen de vertrouwenspersonen hierbij ook ondersteunen.

IN DE PRAKTIJK

Vertrouwenspersonen kunnen in veel verschillende kwesties hulp bieden. Maar hoe werkt het in de praktijk? Een voorbeeld van een jongere die contact heeft gezocht met een vertrouwenspersoon. Een jongere verblijft sinds een aantal weken in een jeugdinstelling. Het thuis wonen ging helaas niet meer en ook bij pleegouders lukte het niet. De jongere geeft aan dat men denkt dat hij boos is maar dat hij eigenlijk heel verdrietig is. Hij vertelt aan de vertrouwenspersoon dat niemand naar hem wil luisteren. Hij heeft een gezinsvoogd maar volgens de jongere luistert de gezinsvoogd alleen maar naar zijn pleegouders. Er wordt geen rekening gehouden met zijn wensen. De jongere en de vertrouwenspersoon zijn samen in gesprek gegaan met de gezinsvoogd. Tijdens dit gesprek heeft de jongere zijn onvrede goed kunnen vertellen. De gezinsvoogd heeft zijn onvrede serieus

genomen. Zij hebben er samen goed over gepraat en nieuwe afspraken met elkaar gemaakt.

UITLEG OVER RECHTEN

Een ander voorbeeld van het werk van de vertrouwenspersonen is het geval van een cliënt die erachter kwam dat persoonlijke informatie uit zijn dossier was gedeeld met anderen zonder zijn toestemming. De vertrouwenspersoon heeft de cliënt uitleg gegeven over zijn rechten hierin en advies gegeven waarmee de cliënt zelf verder aan de slag is gegaan. Vertrouwenspersonen kunnen u dus helpen antwoord te vinden op uw vragen binnen de jeugdwet. Zij geven informatie of advies en kunnen u ondersteunen bij klachten.

CONTACT

Zorgbelang Drenthe is een onafhankelijke stichting die het onafhankelijke vertrouwenswerk in de jeugdhulp uitvoert. Dit doet de stichting samen met het landelijke bureau AKJ. Heeft u te maken met zorg voor jeugd? Wilt u advies, heeft u vraag of een klacht? De vertrouwenspersonen helpen. Bel naar het landelijke nummer van het AKJ (088-555 1000), stuur een email naar info@akj.nl of vul het contactformulier in op www.akj.nl. De dienstverlening is gratis.