

KLACHTEN & PRIVACY



Klachten & Privacy



Juzt vindt kwaliteit en professionaliteit belangrijk. We proberen je zo goed als mogelijk te helpen, maar het kan zijn dat je vragen hebt of dat je niet tevreden bent. We hebben daarom een klachtenregeling. In het privacyreglement omschrijven we hoe we omgaan met jouw gegevens.

Klachtenregeling

Ben je niet tevreden over de hulpverlening, dan kun je dit het beste als eerste met je hulpverlener zelf bespreken. Je bekijkt dan samen hoe het anders of beter kan. Kom je hier niet uit, neem dan contact op met de

leidinggevende van de afdeling, die zal de situatie beoordelen. Komen jullie er ook niet uit, dan kun je een formele klacht indienen bij de klachtencommissie.

Wil je met iemand buiten Juzt over jouw klacht praten, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon die voor kinderen, jongeren en ouders van Juzt beschikbaar is.



Klachtencommissie

Wanneer je een klacht hebt ingediend bij de klachtencommissie, krijg je hiervan een bevestiging. De klachtencommissie onderzoekt of bemiddeling mogelijk is en doet een voorstel. Mocht de bemiddeling geen oplossing bieden, dan ontvang je een uitnodiging voor een gesprek met de klachtencommissie. Hierna beoordeelt de klachtencommissie of de klacht gegrond of ongegrond is en brengt advies uit aan de

raad van bestuur. Die besluit uiteindelijk of zij het advies van de klachtencommissie overneemt. Tegen de beslissing van de raad van bestuur kun je niet in beroep gaan.

Een klacht dien je in door een email of brief te sturen naar:

Klachtencommissie Juzt

Erasmusweg 34
4834 AA Breda
klachtencommissie@juzt.nl

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en werken niet bij of voor Juzt. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling genomen worden.

Beperkende/controlerende maatregelen

Voor klachten over beslissingen over het gebruik van beperkende en/of controlerende maatregelen (binnen Jeugdzorg Plus), geldt een aparte regeling. Bij die klachten neemt niet de raad van bestuur, maar de klachtencommissie een besluit. Tegen het besluit van de klachtencommissie kun je in beroep gaan. Je dient dat binnen zeven dagen te doen bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming. Meer informatie: www.rsj.nl

Vertrouwenspersoon

Wil je met iemand buiten Juzt over jouw klacht praten, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon die voor kinderen, jongeren en ouders van Juzt beschikbaar is. Die vertrouwenspersoon is geen partij bij de behandeling van jouw klacht.



Als je hulp nodig hebt met gesprekken, of je hebt vragen of problemen, dan kun je contact opnemen. Dit loopt via het landelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Zij voeren het vertrouwenswerk uit in samenwerking met Zorgbelang Brabant en zijn te bereiken via:

Zorgbelang Brabant, afdeling vertrouwenspersonen

T: 013 - 594 21 70
vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl
www.zorgbelang-brabant.nl

Privacy

Juzt gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met je gegevens, volgens de regels van ons privacyreglement.

“We respecteren elkaars privacy en die van medewerkers van Juzt. Dat betekent geen foto’s of filmpjes maken van cliënten (zoals medebewoners, andere jongeren/kinderen of ouders) of medewerkers van Juzt en geen uittalingen doen over cliënten en medewerkers van Juzt via sociale media of welke manier dan ook.”

Dossier

Bij elke aanmelding maken wij een dossier. Hierin worden alle relevante gegevens van het kind of de jongere vastgelegd en bewaart Juzt

informatie die nodig is voor de hulpverlening. Dan gaat het om hulpverleningsplannen, indicatiebesluiten, onderzoeksverslagen, evaluatierapporten, gespreksverslagen en andere correspondentie.

Toegang tot het dossier

Alleen medewerkers die zijn betrokken bij de hulp aan jou of je kind, hebben toegang tot het dossier. Ook medewerkers die de hulpverlening ondersteunen, zoals een secretaresse of iemand die de kwaliteit van de hulpverlening controleert, kunnen, indien noodzakelijk, informatie uit het dossier bekijken.

Informatie doorgeven

Juzt mag informatie niet zomaar aan derden doorgeven. Dit gebeurt in principe alleen met toestemming van degene waarover de informatie gaat. In de wet is een aantal situaties beschreven waarbij wel zonder toestemming gegevens mogen worden verstrekt. Deze zijn opgenomen in het privacyreglement van Juzt.

Inzien dossier

De wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt jonger dan 16 jaar heeft recht op

inzage. Jongeren vanaf 12 jaar kunnen zelf inzage vragen. Als een jongere 16 jaar of ouder is, kan de wettelijk vertegenwoordiger het dossier alleen bekijken als de jongere daarvoor toestemming geeft. Als je het dossier wilt inzien, kun je contact opnemen met je hulpverlener.

Correctie van gegevens

Als je na het bekijken van het dossier meent dat er onjuiste, onvolledige of niet relevante gegevens zijn opgenomen, kun je verzoeken om aanvulling, correctie of verwijdering. Je kunt hiervoor een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen bij je hulpverlener.

Vernietiging van gegevens

Je kunt vragen om vernietiging van de gegevens van jou of jouw kind. Als een ander persoon belang heeft bij het bewaren van die gegevens of als vernietiging volgens de wet niet mag, kan Juzt niet aan je verzoek voldoen.

Bewaartermijn van het dossier

Het dossier wordt 15 jaar bewaard en daarna vernietigd, tenzij het volgens de wet langer bewaard moet worden.

“Verbinding, vertrouwen, vakmanschap en veiligheid zien we als onze absolute kernwaarden”