



Algemene informatie voor jongeren

Inhoudsopgave

- » Onze maatschappelijke opdracht 3
- » Onze werkwijze 5
- » Onze taken 6
- » Regelingen 9
- » Klachten en bezwaren 14
- » Cliëntenraad 22
- » Bereikbaarheid 24

Bureau Jeugdzorg Limburg

Onze maatschappelijke opdracht

Wij komen op voor jeugdigen in Limburg die (ernstig) in hun ontwikkeling worden bedreigd. Het gaat daarbij om kinderen en jongeren met opgroei- en opvoedproblemen. Voor deze specifieke groep voorzien we in de juiste hulp, zorg en bescherming. Op die manier bieden we hen kansen om zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen. Wij stellen altijd het belang van het kind voorop met respect voor ouders en/of opvoeders.

Informatie over Bureau Jeugdzorg Limburg

Bureau Jeugdzorg Limburg is een gecertificeerde instelling voor uitvoering van de maatregelen jeugdbescherming en jeugdreclassering. Wij bieden hulp en ondersteuning in die gevallen waar de (kinder)rechter een uitspraak heeft gedaan en een kindbeschermings-

maatregel heeft uitgesproken of jeugd-reclassering heeft opgelegd. Daarnaast spelen wij een actieve rol in het lokale veld. Dit geeft ons de mogelijkheden om snel te schakelen van vrijwillige hulp naar gedwongen hulp als dat nodig is. Het geeft ons ook de mogelijkheid om onze specifieke deskundigheid in te zetten om kindbeschermingsmaatregelen juist te voorkomen.

Alle kinderen en jongeren, ongeacht achtergrond of handicap, moeten kansen krijgen om zich te ontwikkelen tot zelfstandige volwassenen die naar vermogen participeren in het maatschappelijk leven. Wij bieden gezinnen weer perspectief door aan te sluiten bij de eigen kracht van gezinnen én door ouders, kinderen en jongeren laagdrempelig en dicht bij huis met raad en daad te ondersteunen. Rechtstreeks contact en praten met het kind ligt aan de basis van deze visie.

Samen met het kind en zijn ouders of opvoeders onderzoeken wij hoe zij het heft weer in eigen hand kunnen nemen. Wij stimuleren en ondersteunen hen om actief te werken aan de oplossing van het probleem. Daar waar mogelijk met hulp van het sociale netwerk van het kind en het gezin. Ons uitgangspunt is dat ieder kind in een veilige omgeving kan opgroeien. Het liefst thuis.

Alleen door intensieve samenwerking is het mogelijk om ieder kind geschikte hulp, zorg of bescherming te bieden. Onze samenwerkingspartners zijn de wijkteams, politie, justitie, veiligheidshuizen, jeugdzorginstellingen, het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), ziekenhuizen, Zorg- en Adviesteams op scholen, de jeugdgezondheidszorg, kinder- en jeugdpsychiatrie en vele andere organisaties.



Onze werkwijze

De medewerkers van Bureau Jeugdzorg Limburg werken in wijkgerichte inter- en multidisciplinaire teams. Zo kunnen we de snelle schakeling maken tussen vrijwillige en gedwongen jeugdzorg. Deze teams worden aangestuurd door een teamleider en een gedragswetenschapper. De teams werken in een bepaald postcodegebied, waardoor er vaste aanspreekpunten zijn bij u in de buurt. Door actief te zijn op plekken waar jeugdigen wonen, werken, naar school gaan en hun vrije tijd doorbrengen, vinden wij beter aansluiting bij de leefwereld van jeugdigen.

Bureau Jeugdzorg Limburg voelt zich verantwoordelijk voor alle jeugdigen in Limburg waarbij als uitgangspunt geldt: voorkomen indien mogelijk en snel ingrijpen indien noodzakelijk. Dat zijn de belangrijkste drijfveren voor Bureau Jeugdzorg om een actieve rol te

spelen in het lokale veld.

Wij willen de jeugdigen bereiken die onze hulp nodig hebben, omdat het om zwaardere problematiek gaat. Maar we willen ook voorkomen dat jongeren bij Bureau Jeugdzorg terecht komen als dat niet nodig is.

Onze taken

Jeugdbescherming

Als er sprake is van ernstige problemen die te maken hebben met je opvoeding, verzorging en ontwikkeling heb jij recht op ondersteuning en dat is een taak van Bureau Jeugdzorg Limburg. Daarnaast is het ook de taak van Bureau Jeugdzorg om te zorgen dat ouders hun plichten nakomen en om ervoor te zorgen dat jouw situatie verbeterd wordt.

Om dat te bereiken is er de mogelijkheid om de Raad voor Kinderbescherming in te schakelen. Niet alleen Bureau Jeugdzorg kan de Raad inschakelen, ook anderen hebben deze mogelijkheid. De Raad voor Kinderbescherming onderzoekt je situatie en geeft advies aan de kinderrechter.

Is de situatie ernstig, dan kan de Raad adviseren om jou onder toezicht te plaatsen van Bureau Jeugdzorg. Hiervoor moet de kinderrechter het natuurlijk wel eens zijn met de zorgen die er bestaan over jouw

opvoeding, verzorging en ontwikkeling. Voordat de kinderrechter een beslissing neemt, praat hij met jouw ouders en heb je, als je 12 jaar of ouder bent, het recht om je mening te vertellen of op te schrijven.

Als je onder toezicht geplaatst wordt dan krijg je te maken met een gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg. Deze gezinsvoogd gaat jou en je ouders voor bepaalde tijd ondersteunen om te zorgen dat de situatie verbetert. De gezinsvoogd gaat zich dus tijdelijk bemoeien met jouw opvoeding, verzorging en ontwikkeling.



Jeugdreclassering

De medewerkers van de Jeugdreclassering helpen en begeleiden jongeren van 12 tot 23 jaar die met de politie in aanraking zijn gekomen.

Als je met de politie in aanraking bent gekomen, wordt dit gemeld aan de Raad voor de Kinderbescherming. Een medewerker van de Raad zal dan met jou komen praten. Afhankelijk van zijn bevindingen geeft hij de afdeling Jeugdreclassering van Bureau Jeugdzorg de opdracht om je te begeleiden en hulp te verlenen. Maar ook de officier van Justitie en de kinderrechter kunnen je, naast een voorwaardelijke straf, toezicht en begeleiding door de Jeugdreclassering opleggen.

Daarnaast kun je ook in het geval van schoolverzuim (een overtreding in het kader van de leerplichtwet) uiteindelijk bij de jeugdreclassering terecht komen.

Het doel van deze begeleiding is om ervoor te zorgen dat je situatie verbetert en dat je daardoor niet meer de fout in zult gaan.

Voor meer inhoudelijke informatie over onze hulpvormen:

- Folder Jeugdbescherming
- Folder Jeugdreclassering

Te vinden op onze website www.bjzlimburg.nl. Of vraag jouw contactpersoon.

Regelingen

Privacyreglement

Bureau Jeugdzorg werkt volgens een privacyreglement. Hierin staat hoe wij volgens de Jeugdwet en de Wet bescherming persoonsgegevens met persoonlijke en vertrouwelijke gegevens om moeten gaan. In deze folder vind je informatie over de belangrijkste onderwerpen uit het privacyreglement.

Wat registreren wij?

Om jou en je ouders/opvoeders zo goed mogelijk te kunnen helpen en inzicht te geven in de stappen die we nemen, is het nodig dat we een aantal persoonlijke gegevens verzamelen en bewaren. Dat zijn onder andere jouw naam, adres en geboortedatum. Maar ook verslagen van gesprekken of een rapport voor de rechtbank.

De gegevens zijn afkomstig van jezelf, je ouders/opvoeders, van je school, van andere hulpverleningsinstellingen, van de Raad voor de Kinderbescherming en/of van de rechtbank.

BSN registratie

Ook zijn wij wettelijk verplicht om jouw Burgerservicenummer (BSN) te registreren in de eigen administratie. Dit Burgerservicenummer staat bijvoorbeeld in je paspoort of identiteitskaart. De overheid kent jou, als je geboren wordt, een eigen uniek nummer toe. Door het controleren van je eigen BSN, weten we bijvoorbeeld dat je ook bent wie je zegt dat je bent. En dat bijvoorbeeld niet iemand anders onder jouw naam bij ons aanklopt. Ook is het handig voor andere hulpverlenende instanties waar je misschien mee te maken hebt. Dan weet iedereen zeker dat het om jou gaat en kunnen ze beter samenwerken.

Verwijsindex

Bureau Jeugdzorg Limburg meldt alle cliënten aan bij de verwijsindex. Dit is een wettelijke verplichting. De verwijsindex is een elektronisch systeem waarin hulpverleners en begeleiders die met kinderen en jongeren werken, aangeven wanneer zij zich zorgen maken over een jeugdige. Er kunnen allerlei redenen zijn voor ongerustheid; problemen op school, gezondheidsproblemen of persoonlijke belemmeringen in de ontwikkelingen van een jeugdige. Het systeem houdt bij welke organisaties contact hebben met dezelfde jeugdige. Bijna altijd hebben cliënten van Bureau Jeugdzorg Limburg te maken met meerdere hulpverleners. Het is een belangrijke taak van Bureau Jeugdzorg om die hulp zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.

De verwijsindex zorgt ervoor dat hulpverleners in een zo vroeg mogelijk stadium met elkaar in contact komen om de hulp op elkaar af te stemmen. Dit kan betere hulp voor de cliënt betekenen. Inhoudelijke gegevens worden niet

in de verwijsindex opgenomen. Alleen algemene gegevens als naam, geboortedatum, adres, woonplaats en Burgerservicenummer worden geregistreerd. Mocht er een 'match' ontstaan in de verwijsindex, dan worden de hulpverleners met elkaar in contact gebracht. Vervolgens is het wel nodig dat er inhoudelijke gegevens over de cliënt worden uitgewisseld. Hiervoor is toestemming van de ouder en/of van jou nodig. Toestemming wordt verleend met het ondertekenen van een formulier dat bij een eerste gesprek met Bureau Jeugdzorg uitgereikt wordt.

Mocht je het niet eens zijn met het opnemen van je gegevens in de verwijsindex, kun je hiertegen bezwaar maken. Dit kun je doen bij je eigen gemeente.

Wat gebeurt er met jouw gegevens?

Over iedereen die bij ons aanklopt voor hulp, maken we bij Bureau Jeugdzorg Limburg een dossier. We hebben twee soorten dossiers: het elektronische dossier en het papieren dossier.

Dossiers Bureau Jeugdzorg Limburg

Het elektronische dossier is het digitale dossier. Alle gegevens die we verzamelen worden hierin vastgelegd. Niemand anders dan (medewerkers van) Bureau Jeugdzorg heeft toegang tot deze computerbestanden. Niet alle gegevens kunnen in de computer opgeslagen worden, bijvoorbeeld verslagen of brieven van andere organisaties. Deze worden wel ingescand en daarmee wel geschikt voor opname in het digitale dossier. Het papieren dossier bestaat slechts uit originele documenten, zoals beschikkingen en vonnissen van de rechtbank. In de dossiers verwerken en bewaren we de persoonlijke gegevens van onze

cliënten. Soms is het nodig dat jouw hulpverlener informatie doorgeeft aan andere instellingen, zoals scholen. Maar dit mag alleen volgens de regels van het privacyreglement.

Jeugdhulpverleners mogen – als jij 12 jaar of ouder bent – niet zomaar informatie aan anderen mogen doorgeven zonder jouw toestemming. Ben je jonger dan 16 jaar, dan moeten ook jouw ouders/opvoeders hiervoor toestemming geven. Als je onder toezicht staat bij de jeugdbescherming of de jeugdreclassering kan het zo zijn dat in het belang van jou toch informatie wordt uitgewisseld; ook al heb jij of hebben je ouders geen toestemming gegeven. Deze afwijking van de regels moet wel, als daarom gevraagd wordt, door onze organisatie toegelicht worden.

Soms kunnen een jongere en de hulpverlener het niet met elkaar eens worden over het doorgeven van de gegevens. In dat geval neemt de hulpverlener hierover een besluit aan de hand van het privacyreglement.

Ben je 16 jaar of ouder, dan mag de hulpverlener niet zonder jouw toestemming gegevens uit het dossier doorgeven aan de wettelijke vertegenwoordiger(s) (de ouders of voogd), tenzij de jeugdige niet in staat is zijn of haar belangen goed te beoordelen. In dat geval heeft de met gezag belaste ouder, namens de jeugdige, recht op inzage en afgifte van gegevens uit het dossier.

Wat zijn je rechten?

Als je bent aangemeld bij Bureau Jeugdzorg heb je het recht om te weten welke gegevens in je dossier worden opgenomen. Je hebt ook het recht om het dossier te bekijken, om gegevens te (laten) corrigeren, je hebt recht op kopieën van gegevens uit het dossier en je hebt recht op vernietiging.

Je wettelijke vertegenwoordiger(s) heeft (hebben) deze rechten alleen als je jonger bent dan 16 jaar, of als je niet in staat bent je eigen belangen goed te beoordelen.

Als je het dossier wilt doorlezen, dan schrijf je een brief aan het kantoor van het Bureau Jeugdzorg waarmee je contact hebt. Vermeld in de brief je naam en dat je het dossier wilt inzien. Je krijgt, volgens de Wet Dwangsom, binnen twee weken schriftelijk antwoord. Als onze hulpverlening aan jou is beëindigd, of wanneer je 18 jaar bent geworden, wordt het dossier opgeborgen in een archief. Het dossier wordt daar voor 10 jaar bewaard. Na deze termijn wordt het dossier vernietigd.

Alleen jij kunt het dossier uit het archief inzien. Je moet dan wel 12 jaar of ouder zijn. Aan jou kan toegang tot het dossier geweigerd worden, als daarvoor goede redenen zijn. De kinderrechtster zal deze weigering door Bureau Jeugdzorg wel moeten goedkeuren.

Hoe kun je een dossier (laten) corrigeren?

Als je vindt dat de gegevens in jouw dossier niet juist zijn, kun je schriftelijk vragen om een correctie. De regels die daarvoor gelden, kun je vinden in het privacyreglement. Ook jouw hulpverlener kan uitleggen hoe dit werkt. Als je een schriftelijk verzoek doet, krijg je binnen twee weken, volgens de Wet Dwangsom, een bericht terug. Voor de verwijfsindex geldt dat je bezwaar kan aantekenen tegen opname van de persoonsgegevens in de verwijfsindex bij de burgemeester van je gemeente.

Voor de volledige tekst van het privacyreglement kun je terecht op onze website www.bjzlimburg.nl en je kunt er ook naar vragen bij je contactpersoon bij Bureau Jeugdzorg Limburg.

Recht op vernietiging

Nadat de hulp aan de jongere is beëindigd geldt een bewaartermijn van 15 jaar. Daarna wordt het dossier vernietigd. In het geval van kindermishandeling kan het dossier worden bewaard tot het jongste kind uit het gezin 18 jaar is. Gaat het om ondertoezichtstelling of voogdij dan geldt een bewaartermijn tot maximaal 30 jaar na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar.

Binnen de bovengenoemde bewaartermijnen kan de jongere van 12 jaar of ouder, de ouder met gezag of de voogd kan schriftelijk vragen om gegevens uit het dossier te vernietigen. Bureau Jeugdzorg Limburg beslist in welke gevallen dat kan. Het kan bijvoorbeeld niet als de gegevens in het belang van iemand anders moeten worden bewaard.

Klachten en bezwaren

Medewerkers van Bureau Jeugdzorg doen elke dag opnieuw hun best om hun werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het voorkomen dat jij je niet correct behandeld voelt door een van onze medewerkers. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat een hulpverlener niet zorgvuldig is omgegaan met persoonlijke gegevens of omdat je vindt dat er onjuiste beslissingen zijn genomen. Hieronder leggen we uit wat je in een dergelijk geval kunt doen.

We maken hierbij onderscheid tussen klachten en bezwaren. Een klacht gaat altijd over de manier waarop je hulpverlener jou heeft behandeld. Een bezwaar gaat altijd over een besluit dat namens/van de stichting over jou is genomen. Ook lees je hier wat de Wet Dwangsom betekent. In onze folder wordt enkele keren naar deze Wet verwezen.

Wet Dwangsom en Beroep

De wet is bedoeld om ervoor te zorgen dat Bureau Jeugdzorg zo snel mogelijk een beslissing neemt over een aanvraag die je hebt ingediend. Beslissen wij niet tijdig, en overschrijden we de beslistermijn, dan zijn daaraan mogelijk consequenties verbonden. Hoe lang de beslistermijn duurt, is afhankelijk van welke aanvraag je indient bij Bureau Jeugdzorg.

Verstrijkt de wettelijke of de redelijke beslistermijn zonder dat je een beslissing hebt gekregen over jouw aanvraag? Dan kun je een brief naar Bureau Jeugdzorg sturen. In die brief vraag je om een beslissing. Daarmee stel je Bureau Jeugdzorg in gebreke. Bureau Jeugdzorg heeft dan alsnog twee weken de tijd om alsnog een beslissing te nemen. Gebeurt dat niet, dan gebeurt het volgende:

- De dwangsom begint automatisch te lopen (maximaal 42 dagen en het bedrag is maximaal 1260 euro).

Je kunt een beroep instellen bij de rechter.

Voor meer informatie over deze Wet Dwangsom kun je terecht op de website www.minbzk.nl

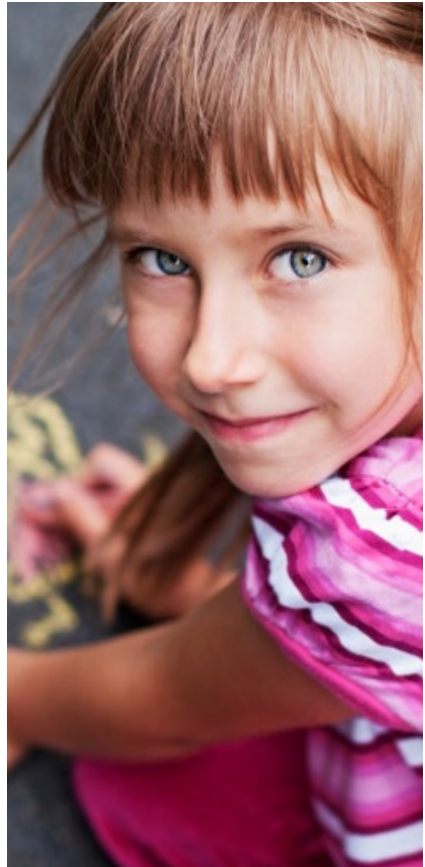
Klachten

Je voelt je niet correct behandeld

Als jij je niet correct behandeld voelt door een medewerker van Bureau Jeugdzorg, helpt het meestal als je hierover praat. Kom je er niet uit met de betreffende persoon of diens leidinggevende, dan kun je contact opnemen met de leiding van het Bureau Jeugdzorg waar je mee te maken hebt. Dan volgt er een gesprek. Vind je vervolgens dat er toch niet voldoende naar je geluisterd wordt, dan kun je enkele dingen doen:

- 1. Contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg)**

Het AKJ is een onafhankelijke stichting. Het AKJ informeert, adviseert en ondersteunt iedereen met vragen of klachten over de jeugdzorg. In de Jeugdwet is



vastgelegd dat alle cliënten in de jeugdzorg een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Je kunt je verhaal in vertrouwen vertellen. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon jouw verhaal niet met anderen bespreekt, behalve als daar heel dringende redenen voor zijn. De vertrouwenspersoon zal dit altijd eerst met jou bespreken. Naast informeren en adviseren kan de vertrouwenspersoon je ook ondersteunen in het gesprek met de medewerker van Bureau Jeugdzorg. Ook biedt het AKJ ondersteuning bij het indienen van een klacht of bezwaar. Het AKJ is bereikbaar via de Telefonische Adviesdienst: 020 521 9950. Via de TAD word je in contact gebracht met een vertrouwenspersoon in de regio.

- 2. Een klacht indienen bij de Klachtencommissie Jeugdzorg.** Bureau Jeugdzorg vindt het erg belangrijk dat jouw klacht

zorgvuldig wordt behandeld, omdat we graag willen dat je tevreden bent over de hulp die we bieden. Door een klacht in te dienen, kunnen we samen met jou bekijken hoe we onze hulp kunnen verbeteren. Daar hebt jezelf voordeel van, maar misschien ook andere jeugdigen.

Wie kan een klacht indienen?

Iedere jeugdige, maar ook zijn of haar ouders/opvoeders hebben het recht om een klacht in te dienen voor zichzelf. Ook kunnen je ouders/opvoeders een klacht indienen namens jou. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling.

Wat moet je doen?

Om een klacht in te dienen, moet je een brief schrijven aan de Klachtencommissie Jeugdzorg. Het adres is:

Klachtencommissie Jeugdzorg
Postbus 34 - 6040 AA Roermond

In de brief leg je uit waarom je de klacht wilt indienen. Verder beschrijf je in eigen woorden waar de klacht over gaat, wat er precies gebeurd is en noem je de tijd en plaats waarop dit gebeurd is. Het is belangrijk dat je niet te lang wacht met het schrijven van de brief. Zorg in ieder geval dat dit binnen 1 jaar van de gebeurtenis waarover je klaagt, bij de klachtencommissie binnen is.

De commissie stuurt binnen zeven werkdagen een brief aan degene over wie de klacht gaat. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie kijken eerst of er is geprobeerd het probleem op te lossen door bemiddeling van een regiomanager of een teamleider van Bureau Jeugdzorg. Als dat niet zo is, kan de commissie voorstellen om dit alsnog te proberen. Je mag tijdens de hele klachtenprocedure zelf iemand uitkiezen die je bij de behandeling van de klacht kan ondersteunen, bijvoorbeeld een advocaat of je ouders, een ander familielid of een vriend.

Wat doet de klachtencommissie Jeugdzorg?

De klachtencommissie bekijkt of jouw klacht terecht is en geeft hierover advies aan de Raad van Bestuur (directie) van Bureau Jeugdzorg. Alle leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en dus niet in dienst van Bureau Jeugdzorg. Jij en degene over wie de klacht gaat, mag nog een schriftelijke of mondelinge uitleg geven bij de klacht. Gewoonlijk vindt er een hoorzitting plaats waarvoor jullie beiden worden uitgenodigd. Je mag zelf alle stukken bekijken die belangrijk zijn voor de behandeling van de klacht, behalve wanneer dit in strijd is met iemands privacy. Of dat zo is, beoordeelt de klachtencommissie.

De commissie beslist binnen zes weken (Wet Dwangsom) na het ontvangen van jouw brief of de klacht terecht is. De commissie stuurt haar besluit naar verschillende personen: naar jou, naar de persoon door wie u zich niet correct behandelt voelt en naar de Raad van Bestuur. Als de klacht over de Raad van Bestuur zelf gaat, stuurt de commissie het besluit ook naar de Raad van Toezicht van Bureau Jeugdzorg Limburg. Binnen vier weken na ontvangst van het besluit stuurt de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg een schriftelijk bericht aan jou en aan degene over wie de klacht gaat. Hierin schrijft de Raad van Bestuur of zij het eens is met het oordeel van de commissie. Ook schrijft de Raad van Bestuur of ze maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Wanneer er redenen zijn voor uitstel, krijg je dat te horen. Er kan hoogstens vier weken uitstel zijn.

Procedure stap voor stap

- Je dient een klacht in bij de klachtencommissie

- Behandeling door de klachtencommissie
- Uitspraak door de klachtencommissie
- Oordeel van de Raad van Bestuur over de uitspraak
- Afwikkeling van de uitspraak door de Raad van Bestuur
- Je kunt de uitspraak nog voorleggen aan de Nationale Ombudsman

Meer weten?

In de klachtenregeling van Bureau Jeugdzorg Limburg staat hoe wij met klachten om moeten gaan. Als je nog vragen hebt na het lezen van deze folder, kun je die stellen aan het secretariaat van de klachtencommissie, telefoon: **088 – 0073000**. De volledige tekst van de klachtenregeling kun je terugvinden op onze website www.bjzlimburg.nl/jeugdigen onder het menu 'jouw privacy en rechten'.

Bezwaren

Je bent het niet eens met een besluit

Bureau Jeugdzorg neemt soms besluiten die gevolgen hebben voor jou en je ouders/opvoeders. Het aantal besluiten waartegen bezwaar en beroep open staat is met de invoering van de Jeugdwet (per 01-01-2015) fors verminderd. Zo neemt Bureau Jeugdzorg Limburg geen indicatiebesluiten meer.

In sommige gevallen kan er toch sprake zijn van een bestuursbesluit. Indien je hierover twijfels hebt, kun je advies inwinnen bij een jurist. Je kunt ook je vraag neerleggen bij het Juridisch Loket of bij het AKJ.

Wie kan een bezwaar indienen?

Iedere jeugdige, dus jij, maar ook je ouders/opvoeders hebben het recht om een bezwaar in te dienen. Ook je ouders/opvoeders kunnen een bezwaar indienen

namens jou. Anonieme bezwaren nemen we niet in behandeling.

Wat moet je doen?

Je kunt een bezwaarschrift indienen met de vraag om een termijn aan te geven voor het aanvullen van de gronden. Let wel dat een aantal besluiten is uitgesloten van bezwaar en beroep in de bijlage van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Bezwaarschrift

Je kunt bezwaar maken tegen een besluit door binnen zes weken na het besluit een bezwaarschrift in te dienen. Het bezwaarschrift moet ondertekend zijn en de volgende onderdelen bevatten:

1. naam en adres
2. datum
3. en omschrijving van het bestreden besluit
4. de gronden van het bezwaar

Het bezwaarschrift kan verzonden worden naar:

**Bezwaarcommissie Bureau Jeugdzorg
Limburg**
Postbus 34
6040 AA Roermond

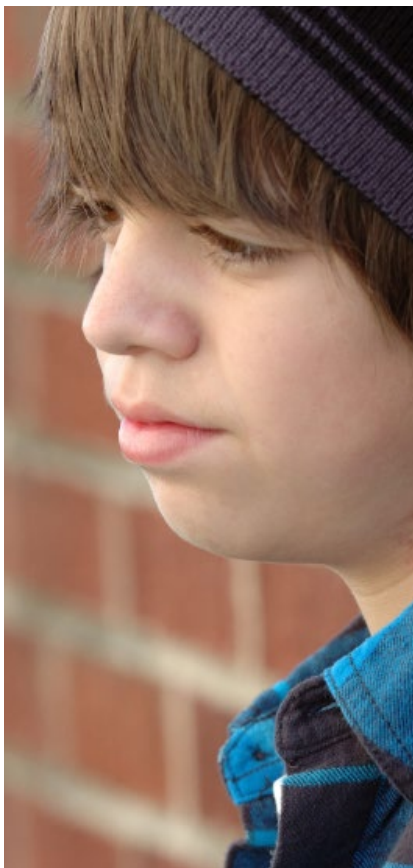
Behandeling

Als je het bezwaarschrift hebt ingediend, neemt de bezwaarcommissie het in behandeling. Binnen twaalf weken na ontvangst van het bezwaarschrift neemt de commissie een besluit. Als je het met die beslissing niet eens bent, dan kun je in beroep gaan bij de kinderrechter.

Meer weten?

Als je nog vragen hebt na het lezen van deze folder, kun je die stellen aan het secretariaat van de bezwaarcommissie, telefoon: **088 – 0073000**.

De volledige tekst van de klachtenregeling vind je op onze website
www.bjzlimburg.nl



Cliëntenraad

Praat mee, denk mee, beslis mee.

Bij Bureau Jeugdzorg Limburg vinden we het belangrijk dat jeugdigen en hun ouders/opvoeders die met ons te maken hebben, mee kunnen praten over de gang van zaken binnen het bureau.

Als cliënt van Bureau Jeugdzorg Limburg weet je tenslotte uit eigen ervaring welke dingen je anders of beter zou willen zien. Van die ideeën maken wij graag gebruik, zodat wij jou, maar ook andere cliënten nog beter kunnen helpen.

Om al die waardevolle ideeën van cliënten te verzamelen, heeft Bureau Jeugdzorg Limburg een cliëntenraad ingesteld. Deze raad komt op voor de gezamenlijke belangen van onze cliënten. Voorbeelden van onderwerpen die in een cliëntenraad aan de orde zouden kunnen komen, zijn:

- de telefonische bereikbaarheid van hulpverleners;
- de privacy of de voorzieningen in een wachttruimte;
- hoe hulpverleners met cliënten om moeten gaan;
- wat er moet gebeuren om wachttijden voor hulp korter te maken;
- een enquête naar de tevredenheid en wensen van cliënten;
- het jaarplan en de begroting van Bureau Jeugdzorg Limburg Limburg;
- duidelijke informatiefolders voor cliënten.

Zo zijn er nog veel meer onderwerpen waarover jij misschien ideeën hebt. De cliëntenraad houdt zich dus niet bezig met de problemen of klachten van een jongere en zijn of haar ouders of verzorgers. Zij zal ook niet bemiddelen tussen een medewerker en een cliënt om een ruzie uit te praten.

Daar zijn andere mogelijkheden voor, bijvoorbeeld via de leidinggevenden, de Klachtencommissie Jeugdzorg of het AKJ. De regels voor de cliëntenraad staan in de Jeugdwet. In deze wet staat bijvoorbeeld over welk soort onderwerpen Bureau Jeugdzorg Limburg de cliëntenraad verplicht naar haar mening moet vragen. Maar ook zonder dat erom gevraagd is, kan de cliëntenraad met goede adviezen of suggesties komen. Zolang het maar gaat om de belangen van een groep cliënten.

Hoe word je lid?

De cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg Limburg bestaat uit drie tot zeven leden. Het streven is dat er minstens twee jongeren lid zijn van de cliëntenraad. Alle jongeren vanaf 12 jaar en hun ouders/opvoeders die met Bureau Jeugdzorg Limburg te maken hebben, kunnen zich aanmelden om lid te worden. Je kunt lid worden tot een jaar nadat je met Bureau Jeugdzorg Limburg contact hebt gehad. In de raad kunnen ook mensen zitten die

een belangenvereniging van cliënten vertegenwoordigen.

De cliëntenraad kiest zelf zijn nieuwe leden. Als er plaats is voor een nieuw lid, vraagt de raad aan degene die lid wil worden om eerst een aantal vergaderingen mee te draaien. Op die manier kan iedereen elkaar goed leren kennen en kan de kandidaat erachter komen of het werk van de raad hem of haar echt aanspreekt.

Meer weten?

Wil je meer weten over de cliëntenraad? Neem dan contact op met het centraal bureau van Bureau Jeugdzorg Limburg, telefoon **088 – 0073000**. De telefoniste zal zorgen dat jemet de ondersteuner van de cliëntenraad wordt doorverbonden. Je kunt ook een brief schrijven of een mail sturen. Het adres is:

Cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Limburg

Postbus 34 - 6040 AA Roermond
cliëntenraad@bjzlimburg.nl

Wanneer kun je ons bereiken?

Bureau Jeugdzorg Limburg is altijd te bereiken op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur.

De hulpverleners zijn in principe ook rechtstreeks bereikbaar. Mocht dit niet het geval zijn dan kun je een boodschap doorgeven aan de telefoniste. Deze zal er dan zorg voor dragen dat de gezinsvoogd zo snel mogelijk contact met jou opneemt.

Heb je toch dringend iemand nodig dan kun je vragen naar de bureaudienst. Je krijgt dan een collega van de gezinsvoogd aan de telefoon die je verder kan helpen

Spoedgevallen

Bureau Jeugdzorg heeft ook een Team Spoedeisende Hulp (SEH). Tijdens kantooruren kan de SEH ingeschakeld worden via het Bureau Jeugdzorg bij u in de buurt.

Buiten kantoor tijden bel je naar Sensor.

Voor de Bureaus Jeugdzorg Regio Noord-Limburg en Regio Midden-Limburg:

Telefoonnummer 077 3548888

Voor Bureau Jeugdzorg Regio Zuid-Limburg:

Telefoonnummer 045 5719999

Adressen

Voor onze locaties en adressen kun je terecht op onze website

www.bjzlimburg.nl



bureau **jeugdzorg**
limburg



Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg
Slachthuisstraat 33
6041 CB Roermond

Tel: 088 - 0073000
Fax: 088 - 0073001
E-mail: stichting@bjzlimburg.nl