

Privacy, rechten, plichten, klachten en andere afspraken'

Om goed samen te werken, is het belangrijk dat de afspraken hierover helder zijn en dat duidelijk is wie welke rechten én welke plichten heeft. Een samenvatting hiervan is opgenomen in deze brochure. Het gaat dan onder meer om:

- Cliëntdossier en bescherming van gegevens
- Ondersteuning door vertrouwenspersoon
- Klachten
- Bezwaren

Cliëntdossier en bescherming van gegevens

Kinderen en hun ouders vertrouwen ons persoonlijke informatie toe, daar moeten wij dus zorgvuldig mee omgaan. In ons privacyreglement staat hoe wij volgens de Jeugdwet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens om moeten gaan met persoonlijke en vertrouwelijke gegevens. Alle informatie in de dossiers valt onder de privacywetgeving. Dat wil zeggen dat informatie uit een dossier niet zomaar is op te vragen of mag worden ingezien door derden.

Meer informatie hierover is opgenomen in het privacyreglement. Dit reglement staat op onze website www.bjzlimburg.nl. Deze brochure geeft informatie over de belangrijkste onderwerpen uit het privacyreglement

Wat staat er in het dossier?

In het dossier staat alle informatie die nodig is voor een goede hulpverlening, zoals verslagen van gesprekken of rapporten voor de rechtbank. De gegevens zijn afkomstig van de ouders/opvoeders en het kind zelf, van scholen, van andere hulpverleningsinstellingen, van de Raad voor de Kinderbescherming en

van de rechtbank. In het dossier staan ook de gegevens van elk gezinslid: de naam, het adres, de geboortedatum en het burgerservicenummer (BSN).

Delen van informatie?

We geven in principe alleen informatie uit het dossier door aan andere instellingen, na toestemming van een ouder of kind (als het 12 jaar of ouder is). Daarop is één uitzondering: als het noodzakelijk is voor de (acute) hulpverlening aan het kind kan ook zonder toestemming specifieke informatie worden gedeeld. In het algemeen stellen we een ouder en/of kind van tevoren op de hoogte.

Wie heeft inzage in het dossier?

Iedereen die in het dossier genoemd wordt heeft recht op inzage,. Maar dat recht op inzage heeft alleen betrekking op informatie die over de aanvrager zelf gaat.

Alle medewerkers van Bureau Jeugdzorg Limburg hebben toegang tot dossiers. Dit doen we zodat we altijd de meest actuele informatie kunnen verstrekken. We zien er op toe dat medewerkers alleen met een goede reden het dossier inzien.

Ouders met gezag mogen het dossier van hun kind inzien, tenzij Bureau Jeugdzorg Limburg dat niet in het belang van het kind acht. Ouders met gezag hebben ook het recht om het dossier te bekijken, om gegevens te (laten) corrigeren, het recht op kopieën van gegevens uit het dossier en het recht op vernietiging.

Als het kind 16 jaar of ouder is, mogen ouders het dossier alleen inzien als het kind daarvoor toestemming heeft gegeven.

Kinderen van 12 jaar en ouder mogen hun eigen dossier inzien, tenzij de jeugdbeschermer dat niet in het belang van het kind acht. Zij hebben ook het recht om het dossier te bekijken, om gegevens te (laten) corrigeren, het recht op kopieën van gegevens uit het dossier en het recht op vernietiging.

Inzage aanvragen

Kinderen van 12 jaar of ouder kunnen zelf een verzoek aan ons sturen om het dossier in te zien. Ook ouders kunnen een dergelijk verzoek doen. Wie inzage wil in een dossier, stuurt een brief aan het kantoor van het Bureau Jeugdzorg

Limburg waarmee er contacten zijn. Binnen vier weken volgt een schriftelijk antwoord.

Bewaartermijn dossier

Als onze hulpverlening aan het kind is beëindigd, of wanneer een kind 18 jaar is geworden, bergen wij het dossier op in een archief. Het dossier wordt daar 15 jaar bewaard en kan na deze termijn vernietigd worden.

Corrigeren van een dossier

Wie vindt dat de gegevens in het dossier niet juist zijn, kan schriftelijk verzoeken om een correctie. De regels die daarvoor gelden, staan in het privacyreglement. Ook de hulpverlener van het kind kan uitleggen hoe dit werkt. Op een schriftelijk verzoek hiertoe, reageren wij binnen vier weken.

Recht op vernietiging

Nadat de hulp aan het kind is beëindigd, geldt een bewaartermijn van 15 jaar. Daarna wordt het dossier vernietigd. In geval van kindermishandeling blijven alle dossiers van het gezin bewaard totdat het jongste kind uit het gezin 18 jaar wordt.

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 een kind vanaf 12 jaar, de ouder met gezag of de voogd 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 of als er in de wet is bepaald dat gegevens bewaard moeten blijven.

Verwijsindex

Bureau Jeugdzorg Limburg meldt alle cliënten aan bij de verwijsindex: dat is een elektronisch systeem waarin hulpverleners en begeleiders die met kinderen en jongeren werken, aangeven wanneer zij zich zorgen maken over een jeugdige. Het systeem houdt bij welke organisaties contact hebben met dezelfde jeugdige, zo kunnen hulpverleners in een zo vroeg mogelijk stadium met elkaar in contact komen om de hulp af te stemmen. In de verwijsindex worden geen inhoudelijke

gegevens opgenomen zonder toestemming van ouders en/of het kind. Als er bezwaar is tegen het opnemen van gegevens in de verwijzindex dan kan de ouder of het kind bezwaar aantekenen bij de burgemeester van de eigen woonplaats. Kijk voor meer informatie op www.verwijsindex.tv.

Klachten

Ouders en/of kinderen die niet tevreden zijn over de manier waarop zij zijn behandeld door een van onze medewerkers, raden wij aan om dit eerst met de betreffende persoon te bespreken.

Als zo'n gesprek het probleem niet voldoende oplost, dan kan men een klacht indienen bij de leidinggevende van onze medewerker. In een gesprek zoeken alle betrokkenen samen naar een oplossing die voor iedereen acceptabel is. De leidinggevende maakt een verslag van het gesprek.

Is de klacht daarmee toch niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunnen ouders en/of kinderen vanaf 12 jaar een schriftelijke klacht (per mail of per post) indienen bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Limburg. Ouders kunnen ook namens het kind een klacht indienen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De klachtencommissie bekijkt of de klacht terecht is en geeft hierover advies aan de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Limburg. Alle leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en dus niet in dienst van Bureau Jeugdzorg Limburg.

Meer informatie over de klachtencommissie en de klachtenprocedure is te vinden op de website van Bureau Jeugdzorg Limburg, www.bjzlimburg.nl .

Over de uitvoering van een beleidsbeslissing kan niet worden geklaagd bij de klachtencommissie. U kunt uw bezwaren hierover kenbaar maken bij uw jeugdbeschermer of jeugdreclasserder en/of bij de Kinderrechter.

Klachtencommissie Jeugdzorg

Slachthuisstraat 33, 6041CB, Roermond

Onafhankelijke hulp nodig bij het indienen van een klacht?

Het [Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg](#) (afgekort tot AKJ) is een onafhankelijke stichting die informeert, adviseert en ondersteunt. In de Jeugdwet is vastgelegd dat alle cliënten in de jeugdzorg een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bespreekt de situatie niet met anderen, behalve als daar heel dringende redenen voor zijn. De vertrouwenspersoon zal dit altijd eerst met de betrokkene bespreken. Naast informeren en adviseren kan de vertrouwenspersoon de cliënt ook ondersteunen in het gesprek met de medewerker van Bureau Jeugdzorg Limburg en/of bij het indienen van een klacht of bezwaar.

Brochures jeugdbescherming en jeugdreclassering

Over de maatregelen die Bureau Jeugdzorg Limburg als gecertificeerde instelling uitvoert zijn aparte brochures beschikbaar:

- Jeugdbescherming
 - o Ondertoezichtstelling
 - o Voogdij (als ouders niet meer voor hun kind kunnen zorgen)
 - o Voogdij (als je ouders overleden zijn)
- Jeugdreclassering

Algemene telefoonnummers:

Bureau Jeugdzorg Limburg regio Noord-Limburg
088-0072970

Bureau Jeugdzorg Limburg regio Midden-Limburg
088-0072950

Bureau Jeugdzorg Limburg regio Zuid-Limburg
088-0072900

Bureau Jeugdzorg Limburg Centraal Bureau
088 0073000

Crisis:

Bureau Jeugdzorg Limburg is buiten kantooruren niet bereikbaar. Uitsluitend voor crisissituaties met een jeugdige cliënt van Bureau Jeugdzorg Limburg die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag kunt u **buiten kantooruren** terecht bij Crisishulp Jeugd; 043-6045777.

Is sprake van een crisis-/spoedeisende situatie met een jeugdige cliënt van Bureau Jeugdzorg Limburg, dan kunt u **binnen kantooruren** contact opnemen met uw contactpersoon bij Bureau Jeugdzorg of met de bureaudienst.

Bezoek- en postadressen

Zie www.bjzlimburg.nl