

# STERK HUIS

## Rechten van jongeren van 12-18 jaar

Binnen de hulpverlening van Sterk Huis



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Hoe gebruik je dit boekje</b>	<b>6</b>
<b>Het verblijf in een groep</b>	<b>8</b>
<b>Gezinsvoogd</b>	<b>8</b>
<b>Het Hulpverleningsplan</b>	<b>8</b>
<b>De rechten op een rijtje</b>	
<b>9</b>	
1. Recht op informatie over je hulpverlening	
<b>10</b>	
2. Recht op de huisregels	
<b>12</b>	
3. Recht op contact met je ouders, verzorgers, (gezins)voogd, familie, vrienden	
<b>12</b>	
4. Recht op privacy	
<b>13</b>	
5. Recht op zakgeld en andere financiële regelingen	<b>14</b>
6. Recht op medische verzorging	<b>15</b>
7. Recht op jouw eigen geloof en principes	<b>15</b>
8. Recht op intimiteit, seksuele ontwikkeling en relaties	<b>16</b>
9. Rechten als jij je afspraken niet nakomt	<b>16</b>
10. Rechten bij een time-out	<b>17</b>
11. Rechten bij een uitzetting (een voortijdige uitplaatsing), als je dus uit de groep wordt geplaatst	<b>18</b>
12. Recht op inspraak met alle jongeren samen, Jongerenraad, Cliëntenraad	
<b>19</b>	

- 13. Recht op een fatsoenlijke behandeling  
19
- 14. Recht om een klacht in te dienen  
20
- 15. Recht om een vertrouwenspersoon hulp te vragen  
20

### **Nog even dit ...**

22

### **Informatie en advies**

22

## **Inleiding**

Als je tijdelijk samen in een huis verblijft, moet je regels opstellen en afspraken maken. Dan weet iedereen waar hij of zij aan toe is.

**Deze folder gaat over jouw rechten en plichten**  
als (tijdelijke) bewoner van een groep binnen Sterk Huis.

Bij de rechten kun je bijvoorbeeld denken aan goede hulpverlening, aandacht en huisvesting. Maar ook het recht op informatie of het recht om te klagen. Daarnaast zijn er regels en afspraken die alleen gelden in jouw groep. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om regels over hoe laat je moet thuiskomen of over het weekend bij je ouders of verzorgers. De huisregels en afspraken die in jouw groep gelden, zijn op jouw groep te krijgen. Een basisregel is dat je recht hebt op zorg (hulp en verzorging). Dat betekent bijvoorbeeld dat de hulpverleners van de groep verantwoordelijk voor je zijn, dat er een hulpverleningsplan moet zijn en dat er altijd een hulpverlener bereikbaar moet zijn.

Je hebt dus rechten in het huis of in de groep waar je verblijft. Het is goed om te weten wat je rechten zijn, zeker als je denkt dat er rechten zijn die niet worden nageleefd. Er blijven uitzonderingen. Soms vinden hulpverleners dat in een bepaald geval sommige rechten niet voor jou gelden. Dat kan, maar ze moeten daarvoor wel een heel goede reden hebben en die bovendien aan jou uitleggen.

***Tip:** Vraag altijd of de hulpverlener de uitleg ook voor je opschrijft. Dat is niet alleen handiger, maar ook belangrijk als je later een klacht zou willen indienen*

### **Je hebt naast rechten ook plichten, bijvoorbeeld:**

- a. Je moet je aan de huisregels houden.
- b. Je moet anderen met respect behandelen.
- c. Je moet meewerken aan de hulpverlening.

## **Hoe gebruik je dit boekje?**

Je rechten zijn vaak opgeschreven in moeilijke taal. In deze folder zijn jouw rechten (en soms ook plichten) overzichtelijk opgeschreven. Deze rechten gelden voor jongeren van 12 jaar of ouder. In de inhoudsopgave kun je jouw rechten makkelijk opzoeken. Waar 'ouders' staat, kan ook 'verzorgers' bedoeld worden. Heb je nog vragen, dan kun je deze altijd stellen aan de medewerkers, je mentor/groepsleiding of de leidinggevenden. Je kunt ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Op de laatste bladzijden van dit boekje staan de adressen en de telefoonnummers.

## **Het verblijf in een groep**

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom je (een tijdje) niet meer thuis woont, maar in een instelling voor jeugdzorg. Soms

hebben je ouders hulp gezocht, soms jij of jullie allebei.

Plaatsing binnen Sterk Huis gebeurt in overleg met een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Dit is dan je casemanager of gezinsvoogd.

Het besluit dat jij recht hebt op hulp en (tijdelijk) uit huis gaat, wordt dus genomen door Bureau Jeugdzorg. Dit besluit wordt met jou en je ouders besproken. Dit besluit heet het **INDICATIEBESLUIT**.

Als je 16 of 17 jaar bent, heb je het recht om te zeggen of je het er wel of niet mee eens bent.

Het besluit is maximaal twee jaar geldig. Als het nodig is, kan het worden verlengd.

Als je het niet eens bent met het indicatiebesluit, kun je er bezwaar tegen maken bij de bezwaarcommissie (het adres staat achterin dit boekje). Heb je vragen over het indicatiebesluit, of wil je weten hoe je bezwaar kunt maken tegen dit besluit, dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang of je contact persoon (casemanager/gezinsvoogd) bij Bureau Jeugdzorg.

*\*Vanaf 1 januari verandert het bovenstaande vanwege de veranderingen in de Wet op de Jeugdzorg. Wanneer duidelijk is hoe dit formeel wordt geregeld dan zal dit onderdeel van jullie rechten herzien en geactualiseerd worden.*

***Het kan ook zijn dat je met je moeder bent opgenomen vanwege andere problemen. Er is dan geen jeugdzorg indicatie***

## **Gezinsvoogd**

Als het thuis niet goed gaat, kan er ook door de kinderrechter een 'ondertoezichtstelling' (OTS) worden uitgesproken. Je krijgt dan een gezinsvoogd. Vanaf dat

moment heeft de gezinsvoogd samen met je ouders het gezag over jou.

De gezinsvoogd gaat samen met jou en je ouders uitzoeken welke hulp nodig is. Als de gezinsvoogd vindt dat je niet meer thuis kunt wonen, kan hij de kinderrechter vragen of je ergens anders mag wonen. Dit heet een 'uithuisplaatsing' (UHP).

**Tip:** *Je kunt zelf aan de kinderrechter vertellen wat je van de ondertoezichtstelling en de uithuisplaatsing vindt. Daar krijg je een uitnodiging voor.*

**Tip:** *De Kinder- en Jongerenrechtswinkel heeft een folder gemaakt met allerlei informatie over de OTS : "Jij ... onder toezicht gesteld".*

Soms krijg je een voogd, omdat je ouders uit het ouderlijke gezag zijn ontheven, ontzet of zijn overleden. Je ouders hebben dan niets meer over je te zeggen. Alleen de voogd heeft dan iets over jou te vertellen.

## Het hulpverleningsplan

Iedere jongere in een groep krijgt een eigen hulpverleningsplan. Daarin staat welke hulp je krijgt en welk doel de hulpverlening heeft. Er staat bijvoorbeeld in waarom je daar verblijft. In het plan staat ook of je speciale dingen moet leren; hoe de contacten met je ouders zijn geregeld, hoe je de weekenden thuis doorbrengt; welke afspraken er met je school of werk en je sport zijn gemaakt; afspraken over bezoek enzovoort. Elk jaar moet dit plan worden besproken met jou en er moet een nieuw plan gemaakt worden. Het hulpverleningsplan mag ook vaker besproken en gewijzigd worden. Bij Sterk Huis is dit meestal 2 x per jaar. In steeds meer groepen wordt met een portfolio gewerkt. Daarin heb jij ook zelf de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op je hulpverleningsproces.

Kompaan en De Bocht • Rechten jongeren 12-18 jaar • december 2014

Als je weggaat, wordt er een eindrapport gemaakt. Dit is een verslag over wat er met jou gebeurd is terwijl je bij Sterk Huis was.

## **De rechten op een rijtje**

Dit zijn in het kort de rechten die je hebt:

1. Recht op informatie over je hulpverlening
2. Recht op de huisregels
3. Recht op contact met je ouders, verzorgers, (gezins)voogd, familie, vrienden
4. Recht op privacy
5. Recht op zakgeld en andere financiële regelingen
6. Recht op medische verzorging
7. Recht op jouw eigen geloof en principes
8. Recht op intimiteit, seksuele ontwikkeling en relaties
9. Rechten als jij je afspraken niet nakomt
10. Rechten bij een time-out
11. Rechten bij een uitzetting (een voortijdige uitplaatsing), als je dus uit de groep wordt geplaatst
12. Recht op inspraak met alle jongeren samen, dus een Jongerenraad of een Cliëntenraad
13. Recht op een fatsoenlijke behandeling
14. Recht om een klacht in te dienen
15. Recht om een vertrouwenspersoon hulp te vragen.

## 1. Informatie en rapportage

Tijdens je verblijf worden er regelmatig beslissingen over jou genomen. Dit mag in principe niet gebeuren zonder dat er met je wordt overlegd. Hieronder staat beschreven hoe je bij beslissingen over jezelf betrokken moet worden.

### **Weet jij wat er in jouw hulpverleningsplan staat?**

Je hebt er recht op dat het hulpverleningsplan met jou wordt besproken. Ook als er iets in het plan verandert, moet dat in overleg met jou gebeuren. Het is belangrijk dat de hulpverlener het plan en de veranderingen aan je uitlegt.

Als je opmerkingen hebt over het plan dan kun je jouw mening aan het plan toevoegen. Als je het plan later nog een keer leest, moet die mening erbij staan. Ook je eindrapport moet met jou worden besproken. Daar mag je ook jouw mening bij laten zetten.

Het hulpverleningsplan en alle rapporten zitten bij elkaar in jouw digitale dossier.

### **Inzage**

Als je 12 jaar of ouder bent mag je het hulpverleningsplan en alle rapporten die er over jou zijn lezen (inzagerecht). Je hebt ook recht op een kopie (afschrift) van het hulpverleningsplan en de rapporten.

**Tip:** *Als inzage in en/of een afschrift (kopie) van je dossier toch geweigerd wordt om een goede reden, laat deze reden in je dossier schrijven door de hulpverlener.*



## **Informatie geven over jou aan je ouders**

Dit is de algemene regel: de medewerkers mogen alleen informatie geven over jou als jij daarvan af weet.

- a. Als je jonger bent dan 16 jaar mag de instelling informatie uit je dossier geven aan je ouders.  
*(tenzij dit direct gevaar voor jou oplevert)*
- b. Als je 16 jaar of ouder bent, mag de instelling alleen met jouw toestemming informatie uit je dossier over jou aan je ouders geven.

## **Informatie geven over jou aan anderen**

De algemene regel is dat de groepsleiding, als je ouder bent dan 12 jaar, alleen met jouw toestemming informatie uit jouw dossier aan anderen mag geven. Dit geldt ook voor inzage in en een kopie van jouw dossier. Maar er zijn enkele belangrijke uitzonderingen op deze regel.

## **Informatie geven aan anderen zonder jouw toestemming**

De groepsleiding/hulpverlener mag zonder jouw toestemming informatie uit je dossier geven (of inzage in of een kopie geven van het dossier) aan sommige andere hulpverleningsinstellingen. Dit mag alleen als dit noodzakelijk is voor jouw hulpverlening. Je kunt hierbij denken aan je case manager, je gezinsvoogd, een instelling waar men je naar wil overplaatsen of aan de Raad voor de Kinderbescherming.

**Tip:** *Je school valt niet onder instellingen waar men zonder jouw toestemming informatie aan mag geven. In het algemeen wordt aan jou hier wel toestemming om gevraagd, omdat er vaak contacten zijn tussen de hulpverleners en leerkrachten.*

## **Wat kun je doen als je het niet eens bent met wat er op papier staat?**

Als je het niet eens bent met informatie die over jou in jouw dossier staat, dan mag je jouw mening geven. Dit moet in je dossier worden bijgeschreven.

**Tip:** *Je kunt de vertrouwenspersoon altijd advies vragen over hoe je dit aan moet pakken.*

## **2. Huisregels**

Je hebt recht op de huisregels. Huisregels zijn afspraken die gelden op de de groep. De huisregels zijn onder andere afspraken over bedtijden, zakgeld en roken. Deze regels moet je van de hulpverleners krijgen wanneer je in een groep komt.

De huisregels moeten op papier staan. Als je geen huisregels hebt gekregen, vraag er dan naar.

Als de meeste jongeren het niet eens zijn met een of meer huisregels, moet de instelling naar jullie bezwaren luisteren. Soms kunnen de huisregels worden aangepast. Als dit niet kan, moeten de hulpverleners dit kunnen uitleggen. Je kunt ook steun zoeken bij de Jongerenraad of de vertrouwenspersoon.

De huisregels mogen niet in strijd zijn met de wet. Regels die in de groep gelden, maar niet op papier staan, kun je ook bespreken met de pedagogisch medewerkers of in de huisvergadering.

## **3. Contact met anderen**

In principe heb je recht op contact met je ouders, je familie en je vrienden. De afspraken hierover staan in je hulpverleningsplan. Bespreek dit dus goed als het hulpverleningsplan wordt opgesteld of bijgesteld.

## **4. Privacy**

In de wet staat wat iedereen van jou mag weten en over jou mag lezen. Je hebt recht op bescherming van

de 'persoonlijke levenssfeer'. Wat dit voor jou betekent leggen we hieronder uit.

Het uitgangspunt is dat je recht hebt op privacy.

**a. Mag je op je eigen kamer zitten met de deur op slot?**

Hoe je gebruik mag maken van je kamer hangt af van de huisregels.

**b. Mag een hulpverlener jouw kamer/kast controleren?**

Je moet een kamer of een kast hebben die op slot kan.

Daarin kun je waardevolle spullen opbergen die van jou zijn. Alleen als daar een goede reden voor is, mag de groepsleiding je kamer of kast controleren.

Als het mogelijk is, moet de pedagogisch medewerker je van te voren vertellen dat ze je kamer of kast willen doorzoeken. Dan kan je daarbij aanwezig zijn. Als het niet mogelijk is om het vooraf met jou te bespreken, moet de groepsleiding achteraf aan je uitleggen waarom ze je kamer of kast doorzocht hebben.

**c. Mag iemand anders jouw post openen?**

Nee, bijna nooit. In de wet staat dat alleen de rechter mag beslissen of iemand anders jouw post mag openen.

Er is een uitzondering. In sommige gevallen mag de hulpverlener met toestemming van de sectormanager of de unitmanager jouw post openen. Bijvoorbeeld omdat ze denken dat er iets in je post zit wat er niet in mag zitten, zoals drugs. Dat mag dan alleen als je er zelf bij bent.

Hulpverleners mogen ook je dagboek niet lezen, zonder jouw toestemming.

**d. Mag jij (alleen) telefoneren?**

Je mag altijd alleen bellen tenzij een rechter anders beslist. Meestal staat in de huisregels hoe je met je eigen telefoon mag omgaan, bijvoorbeeld niet aan tafel of niet 's avonds laat.

Soms mag je met de algemene telefoon bellen, bijvoorbeeld om iets met je ouders af te spreken. De hulpverleners bepalen in dit geval hoe vaak en hoe lang

je mag bellen.

Wanneer je bent opgenomen voor je eigen veiligheid kan het zijn dat hulpverleners besluiten dat je, je telefoon moet inleveren. Er worden dan afspraken gemaakt wanneer je wel kan bellen en wie hierbij aanwezig zijn. Jouw veiligheid staat daarbij centraal.

**e. Hoe vaak mag je bezoek hebben?**

Eigenlijk heb je altijd het recht om bezoek te krijgen of mensen buiten je groep op te zoeken. In de huisregels en/of het hulpverleningsplan kan staan op welke manier en hoe vaak dat kan.

Als je in een anonieme locatie van Sterk Huis woont, is het niet mogelijk ten alle tijden bezoek te ontvangen. Er zijn specifieke bezoeken en ruimten waarin dit mogelijk is.

**f. Mag je lid worden van een club of een vereniging?**

Ja, in principe mag je lid worden van een club of vereniging. Het is zelfs de bedoeling dat iedereen aan een sport deel neemt. Als er speciale voorwaarden zijn, staat dat in de huisregels. Soms moet je het zelf betalen of je ouders, soms betaalt Sterk Huis dit als dit onderdeel is van je hulpverlening. Overleg dit met je hulpverleners.

## **5. Geld**

Iedere bewoner heeft recht op zakgeld. Bijna altijd krijg je dat wekelijks. Je krijgt het contant of op je bankrekening. Dit is afhankelijk van je leeftijd en de groep waar je bent. De hoogte van het bedrag hangt ook af van je leeftijd. Elk jaar kan het zakgeld opnieuw bekeken en vastgesteld worden door de leiding van de organisatie.

Afhankelijk van het huis waar je verblijft, kan je daarnaast recht hebben op geld voor eten, kleding en verzorging.

Zakgeld mag niet worden ingehouden als straf.

**Let op:**

*Als je zelf geld verdient of een uitkering krijgt, vraag dan na wat de regeling is. De instelling moet je deze regeling kunnen uitleggen.*

**6. Gezondheid**

Iedereen heeft recht op medische verzorging. Bijna altijd mag je zelf je huisarts of tandarts kiezen. Als je nog geen 16 jaar bent, wordt over belangrijke zaken zoals een operatie overlegd met je ouders en/of (gezins)voogd.

Als de hulpverleners het vermoeden hebben dat je drugs gebruikt hebt, kunnen zij je vragen om een urinetest te doen. Als je drugs gebruikt (ook alcohol drinken en blowen) bespreek dat dan met de hulpverleners. Je kan hierover afspraken maken en voorkomen dat je een probleem krijgt met drugs. Je hebt recht op gezond, genoeg en gevarieerd eten. Vaak wordt het menu samen met de jongeren opgesteld; informeer hiernaar.

**7. Levensstijl**

In Nederland is er vrijheid van godsdienst. Dit betekent dat je contact mag hebben met een geestelijk begeleider van je eigen geloof. Bovendien moet er rekening worden gehouden met je geloof. Als je volgens je geloof bijvoorbeeld moet bidden voor het eten of bepaalde dingen niet mag eten, moet daar rekening mee worden gehouden. Ook als je vegetariër bent of andere principes hebt, moet er zo veel mogelijk rekening mee worden gehouden.

**8. Intimiteit, seksualiteit en relaties**

De seksuele en relationele vorming is een voortdurend proces gedurende je hele leven. Je hebt recht op informatie over seksualiteit, intimiteit en relaties (bejegening), die past bij je leeftijd. Daarnaast mag je

een actieve bijdrage verwachten, die bijdraagt aan een gezonde seksuele ontwikkeling en voorkoming van seksueel riskant gedrag. Dit gebeurt binnen een kader van waarden en normen ten aanzien van gelijkwaardige, respectvolle, intieme omgang zonder dwang of intimidatie, waarbij rekening wordt gehouden met je eigen religieuze en culturele achtergrond. Praten over verliefdheid, relaties, voorbehoedsmiddelen etc. is niet gek en je kunt daarover ook vragen stellen aan de groepsleiding. Verder zijn hierover ook afspraken binnen de groep, die je kunt navragen bij de leiding.

## **9. Als jij je afspraken niet nakomt**

Als je regels overtreedt of je niet houdt aan afspraken, kan dat gevolgen hebben. Hulpverleners moeten zich daarbij ook aan regels houden. Zij spreken daarbij liever niet van een straf maar van een consequentie; jouw verkeerde gedrag heeft immers bepaalde gevolgen. De consequentie moet passen bij wat je fout hebt gedaan.

Als hulpverleners je een consequentie willen geven, mogen ze je niet:

- **mishandelen;**
- **beledigen, uitschelden of vernederen;**
- **zonder avondeten naar bed sturen.**

Ze moeten rekening houden met deze algemeen geldende rechten van het kind.

Soms kan het nodig zijn dat de hulpverleners ingrijpen als je uit je dak gaat. In de instelling moeten regels zijn over fysiek ingrijpen. Deze regels kun jij opvragen.

### ***Voorbeelden***

*Als je met opzet iets vernielt in huis, is het normaal dat je bijdraagt in de kosten om de schade te vergoeden.*

*Als je weigert je taak te doen, is het normaal dat je als gevolg daarvan een extra taak moet doen.*

Als je vindt dat de consequentie niet redelijk is, bespreek dit dan met de hulpverleners. Kom je er niet uit, dan kan je altijd de hulp van de vertrouwenspersoon inroepen.

## **10. Time-out**

Het komt af en toe voor dat kinderen of jongeren tegen hun zin uit het huis of de groep geplaatst worden. Ook daarover bestaan regels.

Een time-out wil zeggen dat je tijdelijk (niet meer dan een paar werkdagen) uit het huis wordt geplaatst, maar dat je plaats binnen het huis of de groep voor jou vrij blijft. De time-out is dan bedoeld om je iets te leren. Je kunt tijdelijk bij je ouders worden geplaatst, bij familie, in je eigen netwerk of in een andere groep van Sterk Huis.

Sterk Huis blijft wel verantwoordelijk voor jou en moet daarom voor de volgende dingen zorgen:

- Je ouders, casemanager of je (gezins)voogd moeten worden geïnformeerd over de time-out;
- Je hebt een plaats nodig om te slapen, die geboden wordt in de time-out opvang
- De time-out opvang krijgt soms een vergoeding voor de opvangkosten.
- De time-out plaats moet veilig en verzorgd zijn.
- De time-out mag niet te lang duren en er moet worden opgeschreven waarom de time-out wordt gegeven en hoe lang deze duurt;
- Je mentor moet contact met je blijven houden.

## **11. Voortijdig beëindiging verblijf**

Jouw verblijf op een groep kan ook voortijdig worden beëindigd omdat de behandeling niet lukt. Deze beëindiging is nooit bedoeld als straf.

Sterk Huis moet zich in ieder geval houden aan de volgende regels, voordat het verblijf op de groep beëindigd kan worden:

- a. Jij en je ouders moeten door de instelling op de hoogte worden gebracht van het voornemen om te stoppen.
- b. De instelling moet overleggen met de casemanager of de (gezins)voogd van Jeugdbescherming Brabant (JBB) over het plan om het verblijf te beëindigen.
- c. JBB moet instemmen met het besluit om de hulp te beëindigen. Als deze instemming niet wordt verkregen wordt het voorgenomen besluit tot voortijdige beëindiging voorgelegd aan de sectormanager/ bestuurder die besluit of het voornemen al dan niet wordt uitgevoerd.
- d. De casemanager of de (gezins)voogd moeten vervolgens met jou (en je ouders) een ander huis of een andere oplossing zoeken.

## **12. Huisvergadering/Jongerenraad/Vrouwenraad/Ouderraad en Cliëntenplatform**

Binnen de huizen/groepen van de sector oudere jeugd vindt er regelmatig een Huisvergadering plaats. Hieraan nemen de jongeren en groepsleiding (mentoren) deel. In deze bijeenkomsten worden allerlei onderwerpen besproken die te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken in het huis/groep. Op deze wijze kun jij hierover meepraten.

Daarnaast is er binnen Sterk Huis een Jongerenraad, een Kindercommissie, een Ouderraad, een Vrouwenraad en een Cliëntenplatform. In de raden wordt besproken wat cliënten zelf belangrijk vinden. Sterk Huis moet voor deze raden vergaderruimte en ondersteuning beschikbaar stellen.



### **Voorbeeld**

*In de Jongerenraad kunnen alle regels over geld zoals zak-, verzorgings-, en kledinggeld besproken worden.*

## **13. Recht op fatsoenlijke behandeling**

Je hebt recht op een fatsoenlijke behandeling, zoals serieus genomen worden, aandacht en respect krijgen en gehoord worden. Hulpverleners moeten hun afspraken nakomen. Daarnaast mogen ze je niet uitschelden. Ook mogen ze je niet aanraken, als jij dat niet wilt, tenzij je eigen veiligheid of de veiligheid van anderen in gevaar is.

## **14. Recht om te klagen**

Iedere bewoner van Sterk Huis heeft het recht om te klagen. Je leeftijd heeft hiermee niets te maken. Als je vindt dat hulpverleners niet genoeg rekening houden met je rechten, kun je het volgende doen:

- Je kunt je klachten bespreken met je mentor/ groepsleider of een andere hulpverlener in huis. Een gesprek is vaak al genoeg om een probleem op te lossen.
- Lukt dit niet dan kan de hulpverlener je vertellen wat je verder met je klacht kunt doen.
- Je kunt ook hulp vragen bij het indienen van een klacht. Dit kun je doen bij iemand van de instelling zelf, maar ook bij mensen die niets met de instelling te maken hebben, bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon van Zorgbelang.

Hoe je in jouw instelling een klacht kunt indienen en bij wie je dat moet doen, vind je in de folder over klachtrecht Sterk Huis

**Tip:** *Vraag aan de hulpverleners of ze de regels over “klachten indienen” en de telefoonnummers van de vertrouwenspersoon op de groep ophangen.*

## 15. Vertrouwenspersoon (cvp)

Elke instelling moet er voor zorgen dat je terecht kunt bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit is iemand die luistert naar je verhaal, je informatie en advies kan geven en jou kan helpen bij het oplossen van problemen en klachten.

De vertrouwenspersoon heeft vaak op vaste tijden een spreekuur op de groep. Als de vertrouwenspersoon niet bij jou op de groep langskomt dan kun je met de vertrouwenspersoon bellen, mailen of schrijven. Dan wordt er een afspraak met je gemaakt om over jouw opmerking, vraag of klacht te praten.

Je kunt je verhaal in vertrouwen aan de vertrouwenspersoon vertellen. Dat betekent dat deze niet zomaar je verhaal bespreekt met de instelling of anderen.

De vertrouwenspersoon zal altijd proberen je te helpen met het zoeken van een antwoord of een oplossing.

De vertrouwenspersoon kan je helpen met het onder woorden brengen van je opmerking, vraag of klacht. Of je helpen met je klacht op papier te zetten.

Als jij dat wilt, kan de cvp jou ook ondersteunen bij een gesprek.

***Tip: Je mag altijd alleen en vertrouwelijk bellen naar de Vertrouwenspersoon***

## **Nog even dit**

In de inleiding van deze folder hebben we je duidelijk gemaakt dat er een verschil is tussen huisregels en rechten. De rechten van elk kind of elke jongere in de jeugdzorg zijn gelijk. Huisregels kunnen per groep verschillen. Huisregels mogen niet in strijd zijn met de wet.

We hebben deze folder geschreven om je in het kort uit te leggen wat je rechten zijn en hoe ze moeten worden nageleefd. Vaak hebben de instellingen zelf ook folders over bijvoorbeeld inzagerecht en klachtrecht. Hierin worden deze rechten uitgebreider besproken. Vraag ernaar in de groep waar je verblijft.

### **Informatie en advies**

#### **De vertrouwenspersoon (gratis dienstenverlening)**

Karim el Barkaoui

Zorgbelang Brabant, afd. Vertrouwenspersonen Jeugdzorg

Kronehoefstraat 21-29

5612 HK Eindhoven

Telefoon 040-2432502

E-mail: [vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl)

MSN : [vertrouwenspersonen@hormail.com](mailto:vertrouwenspersonen@hormail.com)

Website: [www.vertrouwenspersonenbrabant.nl](http://www.vertrouwenspersonenbrabant.nl)

#### **Klachtencommissie**

Secretariaat Klachtencommissie

Postbus 10139

5000 JC Tilburg

E-mail: [klachtencommissie@sterkhuis.nl](mailto:klachtencommissie@sterkhuis.nl)

#### **Bezwaarcommissie Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant**

(als je bezwaar wilt maken tegen je indicatiebesluit)

Postbus 891

5600 AW Eindhoven

Telefoon 040 - 880 11 00

### **Het Juridisch Loket Tilburg**

Bezoekadres: Spoorlaan 404  
5038 CG Tilburg

Postadres : Postbus 416  
5000 AK Tilburg

Telefoon : 0900 8020 (€ 0,10 p/m)

### **Kindertelefoon**

Contact met de Kindertelefoon (voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar) kan op verschillende manieren.

Je kunt iedere dag van 14 tot 20 uur chatten of bellen met ons. Het gratis nummer is **0800-0432** (ook voor mobiele bellers)

[www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl)

### **Jongeren Informatie Punt (JIP)**

Het JIP geeft jongeren informatie en advies over werk, onderwijs, drugs, geld, wonen, rechten en plichten, seks en vrije tijd. In veel plaatsen in Nederland vind je JIP's, soms in een bibliotheek, buurthuis of school of als apart informatiepunt. Je kunt anoniem en gratis bij een JIP terecht met je vragen. Op deze site vind je alle informatie, verzameld door de JIP's, die voor jou van belang is.

[www.jipsite.nl](http://www.jipsite.nl)

### **Sterk Huis**

Op onze website vind je informatie over hulp, rechten en klachten.

[www.sterkhuis.nl](http://www.sterkhuis.nl)

