

Gemeente Scherpenzeel



Hulp aan kinderen/jeugdigen

en hun ouders

Postbus 100
3925 ZJ SCHERPENZEEL
Stationsweg 389a
3925 CC SCHERPENZEEL
Telefoon: (033) 277 23 24
E-mail: info@scherpenzeel.nl



Inhoudsopgave

<u>Onderwerp</u>	<u>Pagina</u>
Inleiding	4
Hulp nodig	5
Rol gemeente	6
Clientondersteuning	7
Gesprek	8
De juiste hulp	9
Gegevens delen	10
Klachtenregeling	11
Als er zorgen blijven	12
Spoed	13
Vertrouwenspersoon	14
Contact	15

Inleiding

Kinderen moeten optimaal kunnen opgroeien in een veilige en stimulerende omgeving.

Wij willen dat de zorg en ondersteuning voor kinderen en ouders snel kan worden geregeld. Heeft u zorgen over de opvoeding van uw kind en/of ondersteuning nodig? Dan kunt u terecht bij de klantmanagers/ambulant werkers van de gemeente.

Hulp nodig?

Kinderen opvoeden is een hele klus. Soms loopt het een periode minder goed met de opvoeding en gaat het daarna weer beter. Soms heeft u hulp nodig bij het oplossen van problemen die zijn ontstaan. Dat kan bijvoorbeeld als uw dochter of zoon angstig is, depressief of hyperactief. Of als de problemen die u zelf heeft ervoor zorgen dat de opvoeding niet makkelijk loopt. Misschien bent u al bij de huisarts geweest, of bij het maatschappelijk werk, maar is de hulp die u gekregen heeft nog niet voldoende. Dan kunt u terecht bij gemeente.

Rol gemeente

De gemeente gaat samen met u kijken naar de hulp of ondersteuningsvraag die u heeft. Een Klantmanager van de gemeente gaat met u – bij voorkeur thuis – in gesprek. Daarbij hanteren wij de volgende uitgangspunten:

1. Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid van inwoners om deel te nemen aan onze samenleving, om eventueel met hulp van familie of het sociale netwerk de regie te voeren over eigen leven en om in eigen levensonderhoud te kunnen voorzien.
2. Daarvoor is 'eigen kracht' het gereedschap. Dat betekent - als uitgangspunt - dat de gemeente zich niet 'achter de voordeur' met het leven van inwoners bemoeit.
3. Daar waar eigen kracht van een inwoner onvoldoende is of tekort schiet, wordt ondersteuning verleend gericht op de behoefte die er is. Hierbij wordt uitgegaan van de 'eigen kracht' die de inwoner wel heeft met als doel deze te vergroten.
4. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer - privacy - van de individuele inwoner staat voorop. Ook en juist wanneer gegevens worden gedeeld.
5. De gemeente gaat uiterst zorgvuldig met uw gegevens om. Het is een misverstand dat geen of weinig gegevens delen altijd het beste is. Te weinig gegevens delen kan ertoe leiden dat professionals zeggen "Als ik dat ook had geweten, ja dan had ik een andere (lees betere) route gekozen voor mijn cliënt! Dan hadden we een efficiënter plan op kunnen stellen, maar dit was mij niet bekend".

Cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning

U kunt hulp krijgen bij het aanvragen van jeugdhulp en het voeren van een gesprek. De medewerker die u hierbij helpt is niet in dienst van de gemeente. Zij is onafhankelijk en denkt met u mee.

Deskundige steun

Deze cliëntondersteuner kan:

- informatie en advies geven rond het aanvragen van hulp, een voorziening of een uitkering (hoe werkt zo'n aanvraag?)
- uw gesprek met de klantmanager van de gemeente met u voorbereiden (wat kunnen klantmanagers zoal vragen?)
- Aanwezig zijn bij het 'keukentafelgesprek' (samen met uw familie of bekenden)
- Met u meedenken wat u kunt doen wanneer u het onverhoopt niet eens bent met de beslissing van de klantmanager

U kunt de cliëntondersteuning aanvragen via de klantmanager. De klantmanager geeft uw gegevens door aan de cliëntondersteuner.

Gesprek

Wilt u hulp? Dit kunt u aanvragen via (033) 277 23 24. Ook kunt u het aanmeldformulier op de website invullen en inleveren bij het Foort of e-mailen naar klantmanagers@scherpenzeel.nl. In een gesprek met de Klantmanager jeugd vertelt u wat uw zorgen zijn. U kijkt samen met de Klantmanager jeugd wat nodig is om het probleem op te lossen. Soms lukt dat in één gesprek, soms zijn meerdere gesprekken nodig. U mag uiteraard iemand meenemen om u te steunen, bijvoorbeeld een familielid of een cliëntondersteuner. Ook kijkt de Klantmanager altijd of uw kind zich thuis veilig voelt. Om te voorkomen dat u op meerdere plekken uw verhaal moet doen, maakt de klantmanager ook gebruik van informatie die er al is, bijvoorbeeld van de huisarts of eerdere hulp. Wij maken samen met u een gespreksverslag. Als wij zelf met u aan doelen gaan werken, zullen we deze doelen verder uitwerken in een zogenaamd gezinsplan. Het kan zijn dat u na één of enkele gesprekken op het goede spoor zit en met uw kind verder kunt.

De juiste hulp

In het gesprek wordt duidelijk welke hulp nodig/gewenst is. Samen met de klantmanager stelt u een plan op. Aan de hand van het plan kunnen wij een beschikking afgeven zodat de juiste kan starten. Als uw kind ouder is dan 12 jaar is hij/zij hier ook bij betrokken. Vervolgens krijgt u namens het college van burgemeester en wethouders een beschikking. In het plan en de beschikking komt te staan welke hulp het beste is voor uw kind en welke doelen u wilt bereiken met de hulp. De klantmanager meldt de jeugdige vervolgens aan bij de instelling voor Jeugd & Opvoedhulp die deze hulp gaat bieden.

Na de aanmelding gaat de instelling voor Jeugd & Opvoedhulp met u in gesprek. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een zorgovereenkomst. Soms blijft uw klantmanager betrokken om te kijken hoe de hulpverlening verloopt. Dit wordt samen met u besproken.

Gegevens delen

Wij leggen gegevens vast over u, uw gezin en de inhoud van de hulp. Dat is nodig om u op een goede manier te kunnen helpen. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens en wij houden ons hierbij aan de regels die zijn vastgelegd in de wet en binnen onze organisatie. Alleen Klantmanagers hebben directe toegang tot uw dossier. Dit gebeurt alleen als dit nodig is voor de hulpverlening. De gemeente verstrekt geen persoonlijke gegevens uit uw dossier aan anderen zonder uw toestemming, met uitzondering van de volgende situaties:

- De Klantmanager mag gegevens uitwisselen met personen van instellingen die beroepshalve betrokken zijn bij de hulpverlening.
- In situaties van overmacht.

Klachtenregeling

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienstverlening van de gemeente of over het gedrag van een ambtenaar. Inwoners kunnen bij de gemeente terecht met klachten over het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de afdelingen, individuele ambtenaren en/of de dienstverlening van de gemeente. Over algemeen gemeentelijk beleid kan geen klacht worden ingediend.

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Voor een mondelinge klacht kunt u bellen naar de gemeente of een afspraak maken om langs te komen op het gemeentehuis. Een schriftelijke klacht dient aan enkele voorwaarden te voldoen. Naast een naam en adres van de indiener dient een duidelijke omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht te worden gegeven. Schriftelijke klachten worden in behandeling genomen door de klachtenbehandelaar van de gemeente. Deze stelt een onderzoek in naar de klacht. Op basis van het verslag van dit onderzoek ontvangt u van het college van burgemeester en wethouders een schriftelijke reactie. Wanneer u het vervolgens niet eens bent met de afhandeling van de klacht, kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag of mailen naar: bureau@nationaleombudsman.nl

Vertrouwenspersoon

Ouders en jeugdigen kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon Jeugdzorg van het Advies- en Klachtenbureau jeugdzorg (AKJ). U kunt hier terecht voor informatie, vragen en advies over de jeugdzorg en voor ondersteuning bij klachten. Kijk voor meer informatie op: www.akj.nl of neem contact op via: (088) 555 10 00.

Als er zorgen blijven

Samen met u kijken we wat er nodig is. Ook als er zorgen zijn rondom uw of de veiligheid van uw kind. Uw contactpersoon van de gemeente kan daar een melding van doen in de VIR: de VerwijsIndex Risico's jeugdigen. Dit is een landelijk digitaal systeem. In iedere jeugdzorgregio beheert de gemeente dit systeem. U krijgt bericht als er een melding in de VIR wordt gedaan. Voor meer informatie kunt u kijken op: www.verwijsindex.nl.



Spoed

Als u denkt 'er is nu crisis, er moet nu iets gebeuren, anders gaat het mis', bel dan de Spoedeisende Zorg, telefoonnummer: (0900) 995 55 99. De mensen van Spoedeisende Zorg (SEZ) kunnen u helpen. Het nummer is dag en nacht bereikbaar. U krijgt iemand aan de lijn die goed naar u luistert en met u meedenkt en zo nodig naar u toe komt.

Heeft u zorgen over iemand anders en wilt u hierover een melding doen? Dat kan bij een van de klantmanagers jeugd, bereikbaar via telefoonnummer (033) 277 23 24. Wilt u anoniem melding doen? Dan kunt u contact opnemen met Veilig Thuis via telefoonnummer (0800) 2000.



Contact

Bezoekadres:

Gemeente Scherpenzeel
Stationsweg 389a
3925 CC Scherpenzeel

Postadres

Gemeente Scherpenzeel
Postbus 100
3925 ZJ Scherpenzeel

Telefoonnummer

(033) 277 23 24

www.scherpenzeel.nl
info@schepenzeel.nl

Bezoekadres:

Centrum voor Jeugd en Gezin
Vijverlaan 4m
3925 EM Scherpenzeel

Telefoonnummer

(033) 277 13 31

cjg@schepenzeel.nl

Colofon:
Dit is een uitgave van de gemeente Scherpenzeel,
versie januari 2016

Wijzigingen voorbehouden. Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend