

We doen het samen - *Pleegzorg*

Informatie voor pleegouders over samenwerken, privacy en praktische zaken

We werken samen vanuit een open en eerlijke relatie. Door te zeggen wat we doen en te doen wat we zeggen, creëren we een fijne en betrouwbare omgeving om goede begeleiding en hulp te verlenen. In de pleegzorg werken we samen met ouders, pleegouders, jeugdzorgwerkers, (gezins)voogden en hulpverleners van wijkteams. Allemaal voor de beste hulp aan het kind. Pleegouders zijn daarbij sleutelfiguren.

In onze samenwerking met jou als pleegouder hebben we een aantal (wettelijke) regels en afspraken over de manier waarop we met elkaar omgaan, jouw privacy en wat je kunt doen als je ontevreden bent.

Zorgvuldig omgaan met elkaar

Onze medewerkers zijn goed opgeleide professionals en houden zich aan hun beroepscode en andere regels die voor hen gelden. De gedragsregels van Entrea Lindenhout gelden voor iedereen die betrokken is bij onze hulpverlening en begeleiding, en die onder de vlag van Entrea Lindenhout contact heeft met kinderen en ouders.

We gaan respectvol met elkaar en elkaars eigendommen om; in het persoonlijk contact, tijdens gesprekken thuis of op onze locaties, telefonisch, via e-mail en op sociale media. We zorgen samen voor een fijne en veilige omgeving waarin we samenwerken en uitgaan van de volgende regels:

- We komen afspraken na; we doen wat we zeggen.
- We gebruiken géén (verbale of fysieke) agressie/geweld naar cliënten, medewerkers of andere personen die betrokken zijn bij de hulpverlening.
- We onthouden ons van ongewenste intimiteiten; seksuele handelingen, seksueel getinte opmerkingen en intieme relaties zijn in de hulpverlening niet geoorloofd.
- We discrimineren niet en sluiten niemand uit.
- We plegen géén strafbare feiten; in geval van strafbare feiten gepleegd door cliënten, pleegouders of medewerkers van Entrea Lindenhout, kunnen we melding of aangifte doen bij de politie.

Leiden deze gedragsregels tot vragen of onduidelijkheden?
Praat erover met de jeugdzorgwerker waar je mee samenwerkt.

Positie pleegouders

Jij biedt, tijdelijk of voor lange tijd en deels of in voltijd, (een) kind(eren) of jongere(n) een plek om thuis te zijn. Een plek om geborgen en veilig te verblijven, regelmatig te zijn of om op te groeien. Daarbij werk je zo goed mogelijk samen met de ouders, word je ondersteund door een jeugdzorgwerker pleegzorg van Entrea Lindenhout, en heb je te maken met (gezins)voogden of hulpverleners van wijkteams.

Pleegouders hebben een aparte (rechts)positie in de hulpverlening. Dit is geregeld in de Jeugdwet.

Bereikbaarheid

Met jouw persoonlijke vragen en opmerkingen kun je het beste terecht bij jouw eigen jeugdzorgwerker pleegzorg. Diegene maakt afspraken over bereikbaarheid met jou.

Algemene informatie over Entrea Lindenhout en over onze hulp vind je op onze website. Met vragen over pleegzorg kun je ook altijd terecht bij de medewerkers van het Ondersteuningsteam Pleegzorg, via het telefoonnummer 088 356 30 11 of via e-mail pleegzorg@entrealindhout.nl.

Buiten kantoor tijd is er bij een spoed- of crisissituatie een bereikbaarheidsdienst beschikbaar. Bel je ons centrale nummer buiten kantoor tijd? Dan word je doorverbonden met de bereikbaarheidsdienst. Ons centrale telefoonnummer is 088 356 20 00.

Zorgvuldig omgaan met dossiers en informatieverstrekking

Dossiers

Entrea Lindenhout legt digitale dossiers aan om de hulpverlening goed te kunnen uitvoeren, om verschillende vormen van hulp op elkaar af te stemmen en om afspraken te controleren. Dit bevordert de kwaliteit van de hulp en begeleiding. We volgen hierin onder andere de Jeugdwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In de pleegzorg werken we met twee dossiers: een dossier over de pleegouder(s) en een dossier over het pleegkind. Wij gaan zorgvuldig met alle dossiergegevens om.

Pleegouderdossier

Vanaf jouw aanmelding als pleegouder leggen wij gegevens over je vast in het (digitale) pleegouderdossier. Hierin zit de informatie die wij van jou ontvangen hebben bij jouw aanmelding als pleegouder, het verslag van het gezinsonderzoek of netwerkonderzoek, jouw samenwerkingsovereenkomst met Entrea Lindenhout, de pleegzorgbegeleidingsplannen en de pleegzorgcontracten over de pleegkinderen die bij jou geplaatst zijn.

Je hebt het recht om jouw pleegouderdossier in te zien en een kopie daarvan te vragen.

Cliëntdossier

Van de kinderen en gezinnen die wij helpen, leggen wij gegevens vast in het digitale cliëntdossier.

Als pleegouder heb je geen recht op inzage in of een kopie van het cliëntdossier van jouw pleegkind.

Wederzijdse informatieplicht

Er is een wederzijdse informatieplicht tussen Entrea Lindenhout en jou. Entrea Lindenhout is verplicht om jou, ook zonder toestemming van de gezaghebbende ouder(s), alle informatie over jouw pleegkind te verstrekken die jij nodig hebt in jouw rol als pleegouder.

Andersom ben jij verplicht om Entrea Lindenhout alle informatie over jouw pleegkind te geven die wij nodig hebben om onze taken goed uit te kunnen voeren. Zo behoort je ons bijvoorbeeld te informeren als je ontdekt dat jouw pleegkind contacten heeft in het criminele circuit, een ongelijkwaardige seksuele relatie aangaat of veelvuldig spijbelt.

Jouw pleegkind en diens ouder(s) hebben er recht op om te weten welke informatie tussen Entrea Lindenhout en jou wordt uitgewisseld. Zij worden hierover geïnformeerd. Wij bekijken samen hoe dit het beste kan gebeuren.

Jouw gegevens en de gegevens van jouw pleegkind zijn privé

Wij gaan vertrouwelijk om met dossiers. Wij verstrekken alleen informatie aan andere professionals die direct bij de pleegzorg zijn betrokken, zoals de (gezins)voogd.

Als wij denken dat het nodig is om informatie uit jouw dossier ook aan anderen te verstrekken, dan leggen wij jou eerst uit waarom we dat nodig vinden en vragen wij jou om toestemming. Ook vragen we jou eerst om toestemming wanneer we informatie over jouw gezin bij derden willen opvragen.

Een verleende toestemming kun je altijd weer intrekken voor toekomstige situaties. Bespreek dit met jouw jeugdzorgwerker pleegzorg.

Je houdt altijd het recht op correctie en vernietiging van onjuiste gegevens die over jouzelf gaan. Ben je het niet eens met wat er in jouw dossier staat, dan kun je ons vragen om jouw visie als een 'eigen verklaring' aan het pleegouderdossier toe te voegen.

Wij verwachten van jou dat je zorgvuldig omgaat met de gegevens van jouw pleegkind. Je mag zelf geen gegevens over jouw pleegkind aan anderen verstrekken of iemand daarin inzage geven. Wanneer een pleegkind of de ouder(s) om inzage in de gegevens vragen waarover jij beschikt, kun je diegene verwijzen naar de jeugdzorgwerker pleegzorg. Diegene zal dit verzoek volgens de daarvoor geldende privacyregels verder oppakken.

Meldplicht datalek binnen 24 uur

Jij hebt, evenals Entrea Lindenhout, te maken met de wettelijke meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat jij en wij direct een melding moeten doen als er sprake is van een datalek. Bij een datalek kan een ander persoon over privacygevoelige persoonsgegevens beschikken, zonder dat dit de bedoeling is. Denk aan een kwijtgeraakte telefoon met persoonsgegevens of beeldmateriaal, een gestolen laptop of een verloren USB-stick. Maar ook aan verkeerd toegestuurd dossiergegevens of kwijtgeraakte verslagen.

Als privacygevoelige informatie in verkeerde handen terecht is gekomen, of dreigt te komen, meld dit datalek direct bij jouw jeugdzorgwerker pleegzorg. In ieder geval binnen 24 uur. Jouw jeugdzorgwerker pleegzorg zal hier dan namens jou onmiddellijk melding van maken bij onze Functionaris Gegevensbescherming.

Beeld- en geluidopnames

Als er voor de hulpverlening of begeleiding video-opnames worden gemaakt van jouw pleeggezin, gebeurt dit altijd in overleg. Ook als jij zelf beeld- of geluidopnames wilt maken in het kader van de begeleiding van jouw pleegkind, maken we hier afspraken over.

Het is wettelijk niet toegestaan beeld- of geluidopnames openbaar te maken zonder toestemming van degenen die te horen en/of te zien zijn.

Beeld- en geluidopnames binnen de hulpverlening en begeleiding behoren tot het dossier. De opnames worden na afloop van de hulpverlening en begeleiding door Entrea Lindenhout vernietigd.

Hoe lang blijven de dossiers bewaard?

Na beëindiging van de hulp en na beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst pleegzorg bewaren we de dossiers voor onbepaalde tijd. Dit gebeurt in verband met zorgvuldige hulpverlening en (anoniem) wetenschappelijk onderzoek. Maar bijvoorbeeld ook omdat mensen later nog kunnen vragen om informatie over hun behandeling in het verleden.

Gedurende de hele bewaartijd heb jij recht op inzage, kopie, correctie en vernietiging van de gegevens in jouw pleegouderdossier.

Privacyreglement

Al onze afspraken over de omgang met jouw gegevens en de gegevens van jouw pleegkind hebben we vastgelegd in het Privacyreglement cliëntgegevens. Hierin vind je ook meer uitleg over de uitvoering. Je vindt het op onze website.

Heb je een vraag over de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)? Dan kun je terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming: FG@entrealindhout.nl.

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

Jouw mening is belangrijk

Wij horen graag welke ideeën en ervaring jij hebt over/met onze organisatie, jouw begeleiding en de hulpverlening aan jouw pleegkind en zijn ouders. Hierover in gesprek gaan is belangrijk voor de samenwerking en het verbeteren van de begeleiding en hulp. Deel jouw mening of stel jouw vraag vooral in het contact met jouw jeugdzorgwerker pleegzorg.

Entrea Lindenhout heeft ook een Pleegouderraad. Pleegouders denken en praten hier mee over ontwikkelingen in de pleegzorg en adviseren Entrea Lindenhout vanuit de positie van pleegouders. Wil jij hieraan meedoen? Geef dit dan door aan jouw jeugdzorgwerker pleegzorg; je wordt dan met de juiste personen in contact gebracht voor een nadere oriëntatie of kennismaking.

We willen dat je tevreden bent

Wij willen dat je tevreden bent over onze begeleiding en hulpverlening. Daarom horen wij het graag als je vervelende ervaringen of klachten hebt. Zo kunnen wij met jou een oplossing vinden. En wij kunnen leren in het belang van andere pleegouders en cliënten. Dus: vertel het ons.

Als je een klacht wilt indienen kun je zelf kiezen bij wie en hoe je dit doet. Meestal zal dit bij een jeugdzorgwerker zijn die je vertrouwt, maar je kunt ook contact opnemen met de verantwoordelijke leidinggevende of een vertrouwenspersoon. Een klacht indienen kan zowel mondeling als schriftelijk.

Vertrouwenspersoon

Het bespreken van een vervelende ervaring is soms moeilijk. Je kunt bij elk gesprek iemand meenemen die je steunt. Of het nu een gesprek met een medewerker is of met de klachtencommissie.

Je kunt ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem/Zorgbelang: iemand buiten Entrea Lindenhout die speciaal hiervoor beschikbaar is. Bij deze vertrouwenspersoon kun je (gratis) terecht voor onafhankelijke informatie, advies of ondersteuning als dingen anders lopen dan je verwacht.

Je bereikt de vertrouwenspersoon van Jeugdstem/Zorgbelang via het telefoonnummer 088 555 10 00 of de chat op de website

www.jeugdstem.nl/contact.

Gelderse klachtencommissie

Je kunt met jouw klacht ook terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan meteen of wanneer je niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van Entrea Lindenhout. De Gelderse klachtencommissie werkt voor meer jeugdhulpinstellingen en bestaat uit personen zonder binding met deze organisaties.

De klachtencommissie gaat altijd vertrouwelijk om met jouw klacht en heeft geheimhoudingsplicht.

Je kunt contact opnemen via het klachtenformulier op onze website. De klacht kun je per e-mail of per post sturen naar:

Gelderse Klachtencommissie

Postbus 332

6800 AH Arnhem

E-mail: klachten@gkcjeugdzorg.nl

Hier lees je de volledige klachtenregeling:

www.entrealindhout.nl/assets/uploads/Klachtenregeling-gkc.pdf

Heb je vragen over deze klachtenregeling? Mail dan naar klachten@gkcjeugdzorg.nl.

Contact

Telefoon
E-mail
Internet

088 356 20 00
pleegzorg@entrealindhout.nl
entrealindhout.nl

© Entrea Lindenhout, januari 2026

Volg ons ook op

