



## Informatie voor jongeren en gezinnen

**In de begeleiding werken wij graag met jou samen. Om dit goed te kunnen doen zijn er een aantal (wettelijke) regels en afspraken. In deze folder lees je hoe wij omgaan met elkaar zodat zowel jongeren en gezinnen als medewerkers zich veilig voelen. Ook vertellen we wat afgesproken is over je recht op privacy, hoe wij omgaan met je dossier en wat je kunt doen als je niet tevreden bent. Ook lees je waar je ideeën en ervaringen kunt vertellen.**

### Gedrag

Voor het bieden van goede begeleiding is het belangrijk dat zowel cliënten als medewerkers zich veilig voelen. Je mag van ons verwachten dat onze medewerkers respectvol omgaan met cliënten en de omgeving. Wij verwachten deze houding ook van jou, zodat we samen zorgen voor een veilige omgeving. Wij zijn daarom duidelijk over de gedragsregels die zowel voor jou als voor ons gelden:

- Wij gaan respectvol om met cliënten, medewerkers, met andere bij de hulpverlening betrokken personen en met de eigendommen van YOIN.
- Wij komen afspraken na; we doen wat we zeggen.
- Wij gebruiken in persoonlijk contact en op sociale media géén (verbale of fysieke) agressie/ geweld naar cliënten, medewerkers, of andere personen die betrokken zijn bij de begeleiding.
- Wij onthouden ons van ongewenste intimiteiten; seksuele handelingen, seksueel getinte opmerkingen en intieme relaties in de begeleiding zijn niet geoorloofd.
- Wij discrimineren niet; wij sluiten niemand uit.
- Wij gebruiken géén alcohol of drugs in begeleidingssituaties.
- Wij plegen géén strafbare feiten; in geval van strafbare feiten gepleegd door cliënten of medewerkers van YOIN, kan YOIN hiervan melding of aangifte doen bij de politie.

Wij gaan er van uit dat we deze gedragsregels naleven en maken het bespreekbaar als het nodig is.



## Het dossier

Van jongeren die zich voor begeleiding aanmelden bij YOIN leggen wij gegevens vast in een (digitaal) dossier. Dit is een verplichting vanuit Nidos, jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. In het dossier houden we aantekening van de gegevens die nodig zijn voor een goede begeleiding. Met de informatie in het dossier kunnen wij de begeleiding aan jou uitvoeren: met elkaar afstemmen en de afspraken in de gaten houden. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens.

## Wat zit er in het dossier en waarvoor?

In het dossier zit de informatie die wij van de verwijzer hebben ontvangen, zoals gegevens over de hulpvraag en persoonsgegevens en de gegevens die je zelf hebt gegeven bij de start van de begeleiding. Ook bewaren wij het plan van aanpak, evaluaties, eindverslag en brieven.

Als we tijdens de begeleiding, met jouw toestemming, video-opnames maken, horen die ook tot het dossier. De opnames worden na afloop van de begeleiding vernietigd; alleen belangrijke gegevens daaruit worden in het dossier bewaard.

## Jouw gegevens zijn privé

Wij gaan vertrouwelijk om met jouw dossier. Iedereen moet zich aan de afspraken hierover houden. Wij geven geen gegevens aan anderen dan de mensen die direct met jouw begeleiding te maken hebben. Als wij dit toch willen doen, vragen wij eerst of jij het goed vindt. Ook voor het opvragen van informatie bij anderen over jou, vragen wij eerst jouw toestemming.

## Inzage, kopie en correctie

Jij hebt recht op inzage in jouw dossier, je mag de stukken lezen en een kopie vragen. Inzage in (een deel van) het dossier kan door YOIN geweigerd worden, bijvoorbeeld als daarmee de persoonlijke levenssfeer van anderen wordt geschaad. Vind jij dat er gegevens in je dossier staan die feitelijk onjuist zijn, dan kun je schriftelijk aan ons vragen of wij deze gegevens willen veranderen of weg willen halen.

Ben je het niet eens met wat er in het dossier staat, dan kun je ons vragen om jouw visie aan het dossier toe te voegen (een eigen verklaring).

## Hoe lang blijft het dossier bewaard?

Wij bewaren jouw dossier na beëindiging van de begeleiding voor onbepaalde tijd. Je kunt om inzage, een kopie, correctie of vernietiging vragen, via [de website van YOIN](#).

## Privacyreglement

Al onze afspraken over dossiers zijn vastgelegd in het Privacyreglement cliëntgegevens. Dit reglement kun je vinden op [de website van YOIN](#) of opvragen via:

YOIN/ entrea lindhout, Postbus 332, 6800 AH Arnhem,

telefoonnummer: 088 356 30 00, of e-mail: [entreeteam@entrealindhout.nl](mailto:entreeteam@entrealindhout.nl).



## Jouw mening

YOIN wil graag van jou weten wat jij vindt van onze begeleiding aan jou en of wij alles goed hebben georganiseerd. Met deze ideeën kan YOIN de begeleiding verbeteren. Op [de website van YOIN](#) kun je jouw mening vertellen en vragen stellen. Je hebt ook de mogelijkheid om te vertellen wat jij vindt van de begeleiding van YOIN en welke tips je wilt geven om de begeleiding te verbeteren.

## Ervaringen

We gaan ervan uit dat onze begeleiding in goede samenwerking met jou tot stand komt, daar zijn onze medewerkers voor opgeleid. Wanneer je toch te maken krijgt met vervelende ervaringen tijdens de begeleiding, zoals pesten, discriminatie, ongewenste intimiteiten, agressie of bedreiging is het vaak moeilijk om daar met de betreffende persoon over te praten. Je kunt dat bespreken met een hulpverlener die je vertrouwt.

Ook kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Voor informatie over hoe je contact kunt opnemen met de vertrouwenspersoon, kun je contact opnemen met het Entreeteam van YOIN/ entrea.lindhout. Bel hiervoor naar 088 356 30 00 of stuur een mail naar [entreeteam@entrealindhout.nl](mailto:entreeteam@entrealindhout.nl).

## Jouw klacht

Wij willen dat je tevreden bent over onze begeleiding. Ben je dat niet of niet helemaal, laat het ons dan weten. Of het nu over de begeleiding gaat, de besluiten die genomen zijn, de manier waarop we met elkaar omgaan, of als je vindt dat we niet goed naar je luisteren. Wij willen graag samen met jou een oplossing vinden. Dus vertel het ons.

Je kiest zelf bij wie je jouw klacht indient en hoe: mondeling of schriftelijk. Meestal zal dit jouw begeleider zijn of iemand anders met wie je goed contact hebt. Je kunt ook terecht bij de verantwoordelijke manager. Hoe de afhandeling verloopt hangt af van jouw klacht, in ieder geval proberen wij er samen met jou uit te komen.

## Gelderse klachtencommissie

Je kunt met je klacht ook terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan meteen, of wanneer je niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van YOIN. Deze klachtencommissie werkt voor meer jeugdhulpinstellingen en bestaat uit personen die geen enkele binding hebben met deze organisaties. De commissie ontvangt jouw klacht het liefst in een e-mail of brief. Je beschrijft wat er is gebeurd, waar, wanneer, met wie en wat jouw mening daarover is. Als je het moeilijk vindt om zo'n brief te schrijven, kun je iemand vragen je daarbij te helpen.

De klacht kun je per e-mail sturen naar: [klachten@gkcjeugdzorg.nl](mailto:klachten@gkcjeugdzorg.nl)

of per brief naar:

Gelderse klachtencommissie (GKC)

Postbus 332

6800 AH Arnhem



## Bereikbaarheid

Met jouw persoonlijke vragen en opmerkingen kun je het beste terecht bij je begeleider.

- Voor algemene informatie, vragen en opmerkingen over YOIN en over onze begeleiding kun je kijken op [de website van YOIN](#) of contact opnemen met het Entreeteam, door te mailen naar [entreeteam@entrealindenhout.nl](mailto:entreeteam@entrealindenhout.nl) of bellen naar 088 356 30 00.
- In crisissituaties buiten kantoortijden bel je naar 088 356 20 00. Je wordt dan doorverbonden met de bereikbaarheidsdienst.