

Goed om te weten....

Wij vinden het belangrijk om jou -als ouder, verzorger, kind of jongere- goed te informeren over de rechten, plichten en mogelijkheden wanneer je hulp ontvangt van Juvent. We vertellen ook graag wat je van ons mag verwachten en waar je ons op mag aanspreken. Hieronder vind je daarom beknopt alle informatie die relevant is op het moment dat je van ons hulp ontvangt.

Algemene bepalingen Juvent

De algemene bepalingen van Juvent zijn volledig beschikbaar via onze website. De bepalingen geven duidelijkheid over waar je als cliënt van Juvent op kunt rekenen en wat we van cliënten verwachten. Er wordt ingegaan op verloop van de hulpverlening, veiligheid, zakelijke en financiële regelingen, wijziging of beëindiging hulp en hoe het geregeld is met toestemming.

De algemene bepalingen staan bij [juvent.nl](#) > Over Ons > algemene bepalingen

Privacy

Onze privacyregeling beschrijft de afspraken rondom inzage van gegevens en privacy. Deze regels zijn overeenkomstig de wettelijke bepalingen met betrekking tot bescherming van persoons- en cliëntgegevens. In deze regeling vind je antwoorden op vragen als 'Welke gegevens bewaren wij? Wie mag het dossier lezen? Mag je bij ons bekende informatie allemaal inzien? Hoe kan informatie gewijzigd worden? Hoe lang wordt mijn dossier eigenlijk bewaard?' Wil je de uitgebreide regeling lezen en meer weten?

Kijk voor de Privacyregeling en afspraken op [juvent.nl](#) bij Meer.. > Privacy.

Kwaliteit

We proberen er alles aan te doen om gezinnen zo snel en zo goed mogelijk van dienst te zijn. De vraag van het gezin is altijd ons uitgangspunt. Met regelmaat meten we uiteraard ook de cliënttevredenheid zodat we ook weten of we met de behandeling resultaten boeken. Daar waar nodig verwijzen we door naar professionals buiten Juvent of werken we samen met hen. We werken conform professionele richtlijnen en protocollen die gelden om de kwaliteit en veiligheid te waarborgen.

Al onze hulpverleners zijn SKJ en/of BIG geregistreerd. Onze kennis houden we actueel met behulp van de scholing binnen onze Juvent Academie. Daarbij zijn wij een ISO-gecertificeerde instelling die de waarde voor het gezin als uitgangspunt neemt. Meer weten over hoe wij werken?

Kijk voor info over kwaliteit op [juvent.nl](#) bij Meer.. > Over Ons > Kwaliteit

Medezeggenschap

Wij vinden het belangrijk dat je je gehoord voelt bij Juvent. Of je nu hulp van ons krijgt of pleegouder bent, wij zijn altijd benieuwd naar jouw mening. Medezeggenschap voor jongeren, ouders en pleegouders is formeel geregeld binnen de cliëntenraad van Juvent. Meer weten over de cliëntenraad, wil je lid worden of je stem laten horen?

Alles over medezeggenschap vind je op [juvent.nl](#) bij Meer.. > Medezeggenschap.

Niet tevreden

> Ga in gesprek

We doen er alles aan om kinderen of gezinnen zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat iets niet naar wens gaat. Het is belangrijk dat je niet blijft rondlopen met dit gevoel. Bespreek je ongenoegen daarom zo snel mogelijk met je hulpverlener. Vaak is dit de eenvoudigste manier om een probleem op te lossen. Wanneer je er met de hulpverlener niet uitkomt, kun je ook in gesprek met de leidinggevende.

> Externe vertrouwenspersoon

Ook kun je vragen of problemen bespreken met één van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen. Deze persoon is onafhankelijk en werkt niet bij Juvent. Zij luisteren naar jouw verhaal en kunnen helpen bij het zoeken naar

een oplossing. De cliëntvertrouwenspersoon kan ook advies geven bij klachten over de hulpverlening van Juvent. Voor meer informatie over onze cliëntvertrouwenspersonen neem je contact op met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) via 088 555 1000 of mail naar info@akj.nl.

> Onafhankelijke Klachtencommissie

Wanneer gesprekken met de hulpverlener, vertrouwenspersoon of manager niet het gewenste resultaat hebben, kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Meer info over als je niet tevreden bent op [juvent.nl](#) bij Meer.. > Niet tevreden over Juvent.

Kosten

Voor (bijna) alle hulp bij Juvent is eerst een zorgopdracht nodig van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) / Porthos in jouw gemeente, of een verwijzing van een huisarts, jeugdarts of medisch specialist. Dat betekent dat je zelf geen kosten betaalt, omdat de gemeente dit voor jou doet. Indien er toch kosten verbonden zijn aan de hulp, dan wordt dat vooraf met jou besproken. In sommige gevallen betaal je een eigen bijdrage.

Meer informatie over de kosten vind je op [juvent.nl](#) bij Meer.. > Kosten & aanmelden

Contact

Alle actuele informatie en volledige regelingen kan je rustig online nalezen op onze website. Heb je na het lezen van deze informatie nog vragen? Dan kan je contact opnemen met je contactpersoon van Juvent, onze Cliëntservice of onze regiokantoren bij jou in de buurt!