



Algemene informatie voor ouders

Informatie over privacy, klachten en de cliëntenraad



William Schrikker Stichting
Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

Inhoudsopgave

Bescherming van uw persoonsgegevens	3
Bent u niet tevreden over de begeleiding?	8
Lid worden van de Cliëntenraad	10
Tot slot	12

Bescherming van uw persoonsgegevens

De William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering (de WSS JB&JR) heeft een maatschappelijke opdracht om kinderen te beschermen. Deze maatschappelijke opdracht is vastgelegd in de Jeugdwet. Om deze opdracht goed te kunnen vervullen, zijn wij bevoegd en is het onze wettelijke taak om de persoonsgegevens van onze cliënten te verwerken. Ook dit staat in de Jeugdwet (artikel 7.3.8 lid 1 Jeugdwet).

Persoonsgegevens mogen niet zomaar gebruikt of gedeeld worden. Hoe we met de persoonsgegevens omgaan, staat in onze Privacyverklaring. U kunt in deze verklaring lezen waarom wij deze informatie verwerken en wat we daarmee doen. Ook kunt u lezen wat uw rechten zijn met betrekking tot uw persoonsgegevens en die van uw kinderen. Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan en hebben onze computer afdeling (ICT-systemen) goed beveiligd.

De volledige privacyverklaring staat op onze website www.williamschrikker.nl, onder *Disclaimer & privacy*

Hieronder zetten wij de belangrijkste afspraken op een rij.

Over welke gegevens gaat het?

De jeugdzorgwerker is verplicht om voor de jeugdige die hij begeleidt, een dossier bij te houden.

In onze dossiers staan basispersoonsgegevens zoals geboortedatum, adres en BSN nummer. Daarnaast hebben we ook informatie over hoe het met u en uw kinderen gaat, welke zorgen er zijn en welke hulpverlening aan u en uw gezin geboden wordt.

Waarvoor hebben we de gegevens nodig?

Om ons werk goed te kunnen doen, hebben we een goed beeld van de situatie nodig. Daarom is het belangrijk dat we alle inhoudelijke relevante informatie verzamelen. Die informatie heeft u bijvoorbeeld zelf aan ons gegeven. Maar we krijgen ook informatie van anderen, zoals de Raad voor de Kinderbescherming, een school of huisarts.

Wie kunnen de gegevens bekijken?

Het dossier kan bekeken worden door de jeugdzorgwerker, collega-jeugdzorgwerkers en de gedragsdeskundige. Soms mogen ook onderzoekers of accountants dossiers bekijken. Iedereen is verplicht om de informatie geheim te houden.

Aan wie mogen wij de gegevens doorgeven?

Om gegevens aan anderen door te geven, moeten wij toestemming vragen aan de jeugdige of de ouders van de jeugdige als die jonger dan 12 jaar is. Er zijn uitzonderingen, bijvoorbeeld als we gegevens doorgeven aan de Raad voor de Kinderbescherming, de rechtbank, betrokken hulpverleners of aan de onafhankelijke klachtencommissie. We geven gegevens aan de politie in situaties waarbij de veiligheid van de jeugdige direct in gevaar is.

Van welke privacy rechten kunt u gebruiken maken?

Recht op inzage

U kunt vragen om uw eigen dossier te bekijken en in te zien. U kunt alleen gegevens inzien over uzelf of over uw kind waarover u gezag heeft. Gegevens over andere personen in het dossier kunt u alleen inzien met toestemming van die ander.

Recht op inzage dossier door een jeugdige:

- **Is een jeugdige jonger dan 12 jaar?** De jeugdige kan in principe niet zijn eigen dossier inkijken. Alleen een wettelijk vertegenwoordiger (doorgaans de ouder met gezag) kan dat namens de jeugdige doen.
- **Is een jeugdige tussen de 12 en 16 jaar?** Zowel de jeugdige als de wettelijk vertegenwoordiger kunnen het dossier inzien. De wettelijk vertegenwoordiger heeft hiervoor geen toestemming van de jeugdige nodig.
- **Is een jeugdige 16 jaar of ouder?** Alleen de jeugdige heeft recht op inzage. Wil de wettelijk vertegenwoordiger inzage, dan is toestemming van de jeugdige nodig.

Naast inzage in uw gegevens heeft u ook recht op een kopie van de persoonsgegevens uit het dossier. Een kopie van de persoonsgegevens kunt u opvragen bij uw jeugdzorgwerker.

Mag de WSS JB&JR een verzoek tot inzien van uw dossier weigeren?

De WSS JB&JR mag uw vraag om het dossier te bekijken niet zomaar afwijzen.

Soms mogen wij uw vraag wel weigeren, maar dan moeten wij wel kunnen laten zien dat wij een zorgvuldige keuze hebben gemaakt tussen de belangen van iedereen die betrokken is.

U heeft, naast het genoemde recht op inzage, ook recht op:

Correctie van uw persoonsgegevens

U kunt vragen om uw gegevens te wijzigen of aan te vullen als die niet (meer) kloppen.

Het kan ook gebeuren dat u en de jeugdzorgwerker het samen niet eens zijn over hoe de gegevens in het dossier staan. De jeugdzorgwerker kan dan een brief aan het dossier toevoegen over de verschillen in meningen die er zijn tussen u en de jeugdzorgwerker.

Verwijdering van uw persoonsgegevens

Wanneer uw persoonsgegevens niet volgens de regels hiervoor zijn verwerkt, kunt u vragen aan de WSS JB&JR om deze gegevens te verwijderen.

Beperking van het verwerken van uw persoonsgegevens

Dit recht houdt in dat u kunt vragen de verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk “stil” te laten zetten. Bijvoorbeeld als u vindt dat uw persoonsgegevens niet juist zijn verwerkt.

Verzet tegen het verwerken van uw persoonsgegevens

U kunt bijvoorbeeld bezwaar maken tegen verwerking van uw persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek vanwege specifieke persoonlijke omstandigheden. De gegevensverwerking wordt dan stopgezet.

Hoe kunt u vragen om gebruik te maken van uw privacyrechten?

Als u inzage en/of kopie van uw dossier wilt, kunt u dit vragen aan uw jeugdzorgwerker of zijn leidinggevende. U kunt dit het beste per email doen, maar mondeling mag ook. U geeft dan aan dat u inzage en/of een kopie wilt van de gegevens die over u bewaard worden. Binnen 4 weken ontvangt u van ons een beslissing op uw verzoek.

Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

De WSS JB&JR is wettelijk verplicht de persoonsgegevens uit uw dossier of het dossier van uw kind ten minste 15 jaar te bewaren, maar het mag niet langer dan 30 jaar na het meerderjarig worden van uw kind.

Vragen over privacy?

U kunt de Functionaris Gegevensbescherming (schriftelijk) benaderen voor advies en informatie rondom privacy. De Functionaris Gegevensbescherming geeft zowel aan u als aan de organisatie onafhankelijk advies.

U kunt contact opnemen via de mail fg@wsg.nu of een brief schrijven naar postbus 12685, 1100 AR Amsterdam ter attentie van de FG.

Ook kun u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tel. 0900 - 2001 201 of www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Bent u niet tevreden over de begeleiding?

U heeft het recht om een klacht in te dienen. Er zijn verschillende manieren om dit te doen.

Een klachtgesprek aanvragen

Bent u ontevreden over de samenwerking? Bespreek uw klacht dan eerst met uw jeugdzorgwerker. Helpt dat niet, dan kunt u altijd een klachtgesprek aanvragen met de jeugdzorgwerker en de leidinggevende. Veel problemen kunnen tijdens een klachtgesprek worden opgelost. De afspraken die u met elkaar maakt in het klachtgesprek, worden opgeschreven. Uw jeugdzorgwerker kan u vertellen hoe u de leidinggevende kunt bereiken. U kunt de leidinggevende ook bereiken via de telefoniste van het hoofdkantoor op het nummer: 088 - 5260 000

Ondersteuning zoeken bij het AKJ

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) biedt gratis hulp aan ouders en jongeren. Het AKJ is een organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Heeft u ondersteuning nodig bij het schrijven van een brief? Of wilt u dat een vertrouwenspersoon van het AKJ bij een gesprek aanwezig is? Het AKJ kan u helpen. Kijk op de website: www.akj.nl of vraag de folder bij uw jeugdzorgwerker.

De klachtencommissie inschakelen

Soms lukt het niet om samen tot een goede oplossing te komen door middel van een klachtgesprek.

U kunt dan uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Klachten mogen ook direct aan de klachtencommissie worden voorgelegd. U moet dan wel uitleggen waarom een klachtgesprek volgens u niet mogelijk is.

In de klachtencommissie zitten mensen die veel over jeugdzorg weten, maar niet bij de WSS JB&JR werken. De klachtencommissie behandelt klachten over de manier waarop de organisatie met u samenwerkt. Bijvoorbeeld: als u geen informatie krijgt van de jeugdzorgwerker, als de jeugdzorgwerker zich niet aan de afspraken houdt, als de jeugdzorgwerker slecht bereikbaar is. De klachtencommissie kan geen besluiten van de kinderrechter veranderen. U kunt dus geen klacht indienen over een besluit van de kinderrechter bij de klachtencommissie.

Op onze website vindt u de hele klachtenregeling. Deze kan ook per post worden opgestuurd. Wilt u de regeling ontvangen, stuur dan een berichtje naar **klachten@wsg.nu**

Uw klacht kunt u in een brief sturen naar:

William Schrikker

T.a.v. De klachtencommissie

Antwoordnummer 674, 1100 VE Amsterdam

Een klacht indienen bij het Tuchtrecht

Bij het tuchtrechtcollege kunt u een klacht indienen over het gedrag van de individuele jeugdzorgwerker. Het gaat om een klacht over de kwaliteit van het werk van de jeugdzorgwerker. In het tuchtrechtcollege zitten mensen die in de jeugdzorg werken. Zij gaan uitzoeken of uw klacht terecht is. Om dat te onderzoeken, kijken ze naar de Beroepscode en de Gedragsregels. Ze bepalen of de jeugdzorgwerker zich daaraan gehouden heeft. Op <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/> vindt u meer informatie.

U kunt een brief sturen naar:

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ),

Jan van Eijcklaan 2-4, 3723 BC Bilthoven.

Of mail uw brief naar: **klachtenskj@skjeugd.nl**.

Lid worden van de Cliëntenraad

Bij de WSS JB&JR hebben we een cliëntenraad. Dit is een groep die alleen uit (ex) cliënten van de WSS JB&JR bestaat. Dit kunnen jeugdigen (ouder dan 12), ouders, grootouders of pleegouders zijn.

Hoe werkt de Cliëntenraad?

De leden van de cliëntenraad komen één keer per maand, op een zaterdag, in Utrecht bij elkaar. Vaak is dit alleen met de leden van de cliëntenraad, maar soms wordt er ook een bestuurder, directeur of een andere medewerker van de WSS JB&JR uitgenodigd. De vergaderingen worden begeleid door een ouder die ervaring heeft met de WSS JB&JR.

Hoe kan ik lid worden?

Wil jij ook mee praten met de cliëntenraad en ons helpen de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren? Laat dan je stem horen en meld je aan via: cliëntenraad@wsg.nu



Tot slot

Zoekt u contact met William Schrikker? Maak gebruik van het contactformulier.

U vindt het via de link:

www.williamschrikker.nl/Home/Over-ons/Contact

Of bel naar het hoofdkantoor via het algemeen nummer op
088 - 5260 000

Alle folders staan op onze website:

www.williamschrikker.nl/Clienten