



We doen het samen

Pleegzorg

Informatie voor (aspirant-)pleegouders over samenwerken,
privacy en praktische zaken

We doen het samen

Een open en eerlijke relatie

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. Zonder pleegouders is er geen pleegzorg mogelijk.

In onze samenwerking met u als pleegouder volgen we een aantal (wettelijke) regels en afspraken over de manier waarop we met elkaar omgaan. In deze informatiefolder leest u hoe we omgaan met elkaar, met uw privacy en wat u kunt doen als u 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 mede onder de vlag van entrea lindenhout met kinderen en ouders contact heeft.

We gaan allen respectvol met elkaar om; in het persoonlijk contact, tijdens gesprekken thuis of op onze locaties, telefonisch, via e-mail en op sociale media. En we gaan respectvol met elkaars eigendommen om. 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.



Als deze gedragsregels tot vragen of onduidelijkheden leiden, is het van belang daarover van gedachten te wisselen met jeugdzorgwerkers waar u als pleegouder mee samenwerkt

Positie pleegouders

Als pleegouder biedt u tijdelijk of voor lange tijd, kinderen of jongeren een plek om thuis te zijn, om geborgen en veilig te verblijven en op te groeien. Daarbij werkt u zo goed mogelijk samen met de ouders, wordt u ondersteund door een jeugdzorgwerker pleegzorg van entrea lindenhout, en heeft u ook 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 uw persoonlijke vragen en opmerkingen kunt u het beste bij uw eigen jeugdzorgwerker pleegzorg terecht. De jeugdzorgwerker pleegzorg maakt met u afspraken over bereikbaarheid.

Algemene informatie over entrea lindenhout en over onze hulp vindt u op onze website en in onze folders. Met vragen over pleegzorg kunt u ook altijd terecht bij de medewerkers van het Ondersteuningsteam Pleegzorg, via het telefoonnummer 088 356 20 00 of via e-mail: pleegzorg@entrealindenhout.nl.

Buiten kantoor tijd is er bij een spoed- of crisissituatie een bereikbaarheidsdienst beschikbaar. Als u dan met ons centrale nummer belt, wordt u met de bereikbaarheidsdienst doorverbonden: 088 356 20 00.

'Vooral vanuit de pleegzorgbegeleiding
ervaar ik openheid en gelijkwaardigheid.
We zijn allemaal gelijke mensen die hun best
doen voor de kinderen en daarmee ook hun
ouders. Dat vind ik erg belangrijk; wanneer
er een open en gelijkwaardig contact is,
gaat het het beste met onze kinderen.'

| Eline, pleegouder



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 (de cliënt). Wij gaan zorgvuldig met alle dossiergegevens om.

Pleegouderdossier

Vanaf uw aanmelding als pleegouder(s) leggen wij gegevens over u vast in het (digitale) pleegouderdossier. In het pleegouderdossier zit de informatie die wij van u ontvangen hebben bij uw aanmelding als pleegouder, het verslag van het gezinsonderzoek of netwerkonderzoek, de samenwerkingsovereenkomst van u met entrea lindenhout, de pleegzorgbegeleidingsplannen en de pleegzorgcontracten over tot de pleegkinderen die bij u geplaatst zijn.

U hebt het recht om uw pleegouderdossier in te zien en een kopie daarvan te vragen.

Cliëntdossier

Van kinderen en hun gezin die zich voor hulpverlening bij ons aanmelden, leggen wij gegevens vast in het (digitale) cliëntdossier. Bij pleegzorg dus over het pleegkind en zijn ouders/gezin.

In het dossier zit de informatie die wij van de verwijzer hebben ontvangen, zoals het aanmeldformulier, gegevens over de hulpvraag en persoonsgegevens, en de gegevens die cliënten zelf verstrekken bij de start van de hulpverlening. Daarnaast bewaren wij de zorgovereenkomst, hulpverleningsplannen, verslagen, onderzoeksgegevens en correspondentie.

U hebt als pleegouder geen recht op inzage in of een kopie van het cliëntdossier van uw pleegkind. Wel zullen wij u altijd informeren over belangrijke zaken die bij uw pleegkind aan de orde zijn.



Wederzijdse informatieplicht

Voor de pleegzorg bestaat een wederzijdse informatieplicht tussen entrea lindenhout en u als pleegouder(s). Entrea lindenhout is verplicht, zo nodig ook zonder toestemming van de gezaghebbende ouder(s), de pleegouder(s) alle informatie over het pleegkind te verstrekken die u voor uw taak als pleegouder nodig hebt.

Andersom bent u als pleegouder verplicht om entrea lindenhout alle informatie over uw pleegkind te geven die wij nodig hebben om onze taken goed uit te kunnen voeren. Zo behoort u ons bijvoorbeeld te informeren als u ontdekt dat uw pleegkind contacten heeft in het criminele circuit, een ongelijkwaardige seksuele relatie aangaat of dat het veelvuldig spijbelt.

Het pleegkind en de ouder(s) hebben er recht op om te weten welke informatie tussen entrea lindenhout en u als pleegouder(s) wordt uitgewisseld. Zij worden over deze gegevensverstrekking geïnformeerd. Wij bekijken samen hoe deze informatieverstrekking het beste kan gebeuren.

Uw gegevens en de gegevens van uw pleegkind zijn privé

Wij gaan vertrouwelijk om met de 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 ook aan anderen informatie uit uw dossier te verstrekken, dan leggen wij u eerst uit waarom we dat nodig vinden en vragen wij daarvoor uw toestemming. Ook voor het opvragen van informatie over uw gezin bij derden, vragen wij eerst uw toestemming.

Een verleende toestemming kunt u overigens altijd weer intrekken voor toekomstige situaties. Bespreek dit dan met uw jeugdzorgwerker pleegzorg.

U houdt altijd het recht op correctie en vernietiging van onjuiste gegevens die over uzelf gaan. Bent u het niet eens met wat er in uw dossier staat, dan kunt u ons vragen om uw visie als een 'eigen verklaring' aan het pleegouderdossier toe te voegen.

Wij verwachten van u dat u ook zorgvuldig omgaat met de gegevens van uw pleegkind. U mag zelf geen gegevens over uw pleegkind aan anderen verstrekken of iemand daarin inzage geven. Wanneer een pleegkind of de ouder(s) om inzage in de gegevens vragen waarover u beschikt, kunt u verwijzen naar de jeugdzorgwerker pleegzorg. De jeugdzorgwerker pleegzorg zal dit verzoek volgens de daarvoor geldende privacyregels verder oppakken.

Meldplicht datalek binnen 24 uur

Als pleegouder(s) heeft u, evenals entrea lindenhout, rond privacy te maken met de wettelijke meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat u en wij direct een melding moeten doen als er sprake is van een datalek. Bij een datalek gaat het erom dat een ander persoon kan beschikken over privacygevoelige persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Denk aan een kwijtgeraakte USB-stick, telefoon met persoonsgegevens of beeldmateriaal, of een gestolen laptop. Maar ook aan verkeerd toegestuurde dossiergegevens of kwijtgeraakte verslagen.

Als privacygevoelige informatie in verkeerde handen terecht is gekomen, of dreigt te komen, meldt u dit datalek direct bij uw jeugdzorgwerker pleegzorg. In ieder geval uiterlijk binnen 24 uur. Uw jeugdzorgwerker zal hier dan namens u, op de vereiste manier, onmiddellijk melding van maken bij onze Functionaris Gegevensbescherming (FG).

Beeld- en geluidopnames

Als er voor de hulpverlening in of begeleiding van het pleeggezin video-opnames worden gemaakt, gebeurt dit altijd in overleg. Ook als u zelf beeld- of geluidopnames wilt maken in het kader van de begeleiding van het pleegkind. We maken hier samen 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 eveneens tot het dossier. De opnames worden (deels) bewaard of vernietigd; ook hier maken we samen afspraken over.

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. Het cliëntdossier bewaren we bijvoorbeeld omdat cliënten later nog vaak vragen om informatie over hun behandeling uit het verleden.

Gedurende de hele bewaartijd blijft u recht houden op inzage, kopie, correctie en vernietiging van uw pleegouderdossiergegevens. Op de website kunt u hiervoor een aanvraagformulier invullen.

Privacyreglement

Al onze afspraken over de omgang met uw gegevens en de gegevens van uw pleegkind hebben we vastgelegd in het Privacyreglement cliëntgegevens. Hierin kunt u ook meer uitleg vinden over de uitvoering. Het Privacyreglement kunt u vinden op onze website.

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



Bent u ontevreden of hebt u een klacht?

Uw mening is belangrijk

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

Entrea lindenhout heeft ook een Raad van Pleegouders. Zij denken en praten mee over ontwikkelingen in de pleegzorg en adviseren entrea lindenhout vanuit de positie van pleegouders. Vindt u het zinvol om in de pleegouderraad mee te doen? Geef dit dan door aan uw jeugdzorgwerker pleegzorg; u wordt dan vervolgens met de juiste personen in contact gebracht voor een nadere oriëntatie of kennismaking.

We willen dat u tevreden bent

Wij willen dat u tevreden bent over onze begeleiding en hulpverlening. Daarom horen wij graag of u vervelende ervaringen of klachten hebt. Of het nu over de begeleiding of hulpverlening gaat, de besluiten die genomen zijn of over de manier waarop wij met elkaar omgaan. Wij vinden het belangrijk om met u een oplossing te vinden. En wij kunnen er van leren en iets veranderen in het belang van andere pleegouders en cliënten. Dus vertel het ons.

Bij wie kunt u met een klacht terecht?

Het bespreken van een vervelende ervaring tijdens de begeleiding of hulpverlening, zoals discriminatie, ongewenste intimiteiten of bedreiging is soms moeilijk, maar we vragen u dit wél te doen. U kunt bij elk gesprek iemand meenemen die u tot steun is, uw eigen vertrouwenspersoon. Als u een klacht wilt indienen kiest u zelf bij wie u de klacht indient en hoe, mondeling of schriftelijk. Meestal zal dit bij een jeugdzorgwerker zijn die u vertrouwt, maar u kunt ook contact opnemen met de verantwoordelijke manager of een Vertrouwenspersoon.

Wij komen graag met u tot overeenstemming.

Vertrouwenspersoon

Uw eigen vertrouwenspersoon is bij alle contacten welkom, of het nu een gesprek met een medewerker is of met de klachtencommissie. U kunt ook contact opnemen met een Vertrouwenspersoon van Jeugdstem/Zorgbelang, iemand buiten entrea lindenhout die speciaal hiervoor beschikbaar is. Bij deze Vertrouwenspersoon kunt u (gratis) terecht voor onafhankelijke informatie, advies of ondersteuning als dingen anders lopen dan u verwacht. De Vertrouwenspersoon van Jeugdstem/Zorgbelang kunt u bereiken via het telefoonnummer 088 555 10 00 of de chat op de website: www.jeugdstem.nl/contact.

Gelderse klachtencommissie

U kunt met uw klacht ook terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan meteen, of wanneer u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van entrea lindenhout. Deze klachtencommissie werkt voor meer jeugdhulpinstellingen en bestaat uit personen die geen enkele binding hebben met deze organisaties.

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

Geef in de klacht aan wat er is gebeurd, waar, wanneer, met wie en wat uw mening daarover is.

De e-mail of brief kunt u sturen naar:

Gelderse Klachtencommissie
Postbus 332, 6800 AH Arnhem
E-mail: klachten@gkcjeugd zorg.nl

Hier leest u de volledige klachtenregeling. Hebt u vragen over deze klachtenregeling? Mail dan naar klachten@gkcjeugd zorg.nl.

Bezwaar en beroep

Indien u het niet eens bent met besluiten van entrea lindenhout die rechtsgevolgen hebben, kunt u –in plaats van een klacht indienen– ook een bezwaar- en beroepsprocedure starten volgens de Algemene Wet Bestuursrecht. Hiervoor moet u eerst een bezwaarschrift sturen aan entrea lindenhout. Als uw bezwaar niet wordt gehonoreerd kunt u vervolgens beroep aantekenen bij de bestuursrechter. Hiervoor hebt u geen advocaat nodig. U dient dit kenbaar te maken binnen 6 weken nadat u een afwijzing hebt ontvangen op uw bezwaarschrift.

Contact

Telefoon 088 356 20 00
E-mail pleegzorg@entrealinden hout.nl
Internet entrealinden hout.nl

© entrea lindenhout, januari 2024

Volg ons ook op

