

Alleen in uitzonderlijke situaties, als uw veiligheid of die van anderen in het geding is, kan het buurtteam gegevens aan anderen verstrekken zonder uw toestemming. Dan wordt u daarover zo snel mogelijk geïnformeerd.

### **Heeft u een klacht?**

Onze medewerkers doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Maar het kan voorkomen dat er dingen gebeuren, die u als onjuist of onterecht ervaart. We vinden het belangrijk om onze organisaties steeds te verbeteren en te leren van wat niet goed gaat. Als u ontevreden bent over de hulpverlening of een klacht heeft, kunt u dit aangeven bij uw buurtteammedewerker of bij zijn of haar leidinggevende. Wij gaan eerst zelf met u in gesprek, onderzoeken wat er aan de hand is en bekijken of we er samen uit kunnen komen. Is dit niet het geval en blijft u ontevreden, dan kunt u een klacht indienen bij een klachtenbemiddelaar of externe klachtencommissie.

### **Meer informatie**

Op [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl) vindt u nog meer informatie. U kunt ook uw buurtteammedewerker om meer informatie vragen.



[www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl)

# Welkom bij het buurtteam

**U heeft contact gehad met het buurtteam en/of ontvangt ondersteuning van het buurtteam. Wat zijn uw rechten en wat kunt u van ons verwachten.**



# Het kennismakings- gesprek

U heeft een kennismakingsgesprek gehad bij het buurtteam waarin we hebben besproken waarbij u ondersteuning nodig hebt. We hebben informatie op een rij gezet, zodat u dit thuis rustig kunt nalezen.

## Het plan

De buurtteammedewerker zet een aantal zaken met u op een rij. Samen bekijken we wat u zelf kunt doen, hoe mensen uit uw omgeving kunnen helpen en of er professionele hulp nodig is. Misschien kunt u zelf al aan de slag met de tips of adviezen. Is er meer nodig, dan maken we binnen 6 weken een plan waarmee u aan de slag kunt. Hierin staat duidelijk aan welke doelen u gaat werken. Samen maken we een inschatting hoe lang de hulp van het buurtteam nodig is.

De buurtteammedewerker ondersteunt u bij het werken aan de doelen. U houdt zelf zoveel mogelijk de regie. Regelmatig vraagt de buurtteammedewerker of u tevreden bent met de ondersteuning. Als u uw doelen hebt behaald, bespreken we samen of de ondersteuning van het buurtteam nog nodig is.

## Klantondersteuning

Als u een afspraak heeft bij het buurtteam, mag u altijd iemand meenemen. Dat kan bijvoorbeeld een familielid, een vriend(in), een buurman of -vrouw of een ander vertrouwd persoon zijn. Kan er niemand uit uw eigen omgeving mee

naar het gesprek? Dan kunt u ondersteuning aanvragen bij U Centraal of bij Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Dit heet klantondersteuning. De klantondersteuner denkt mee en geeft advies. U mag ook een klantondersteuner én iemand uit uw eigen omgeving meenemen.

# Vertrouwelijkheid en klachten/bezwaar

Het buurtteam gaat vertrouwelijk met al uw gegevens om. Alles wat u vertelt en laat zien aan onze medewerker, blijft tussen u en de medewerker. U heeft bij ons een dossier waar we, samen met u, zaken opschrijven die echt van belang zijn. Dit dossier is goed beveiligd in een digitaal systeem. Alleen de medewerkers van uw buurtteam hebben toegang tot uw dossier.

## Toestemming

Als het voor de dienstverlening nodig is om te overleggen met een andere instantie, vragen wij u hiervoor toestemming. Voor kinderen tot 12 jaar geeft de ouder met gezag/voogd toestemming. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar geldt dat de ouder met gezag/voogd en het kind zelf toestemming moeten geven. Kinderen vanaf 16 jaar geven zelf toestemming.