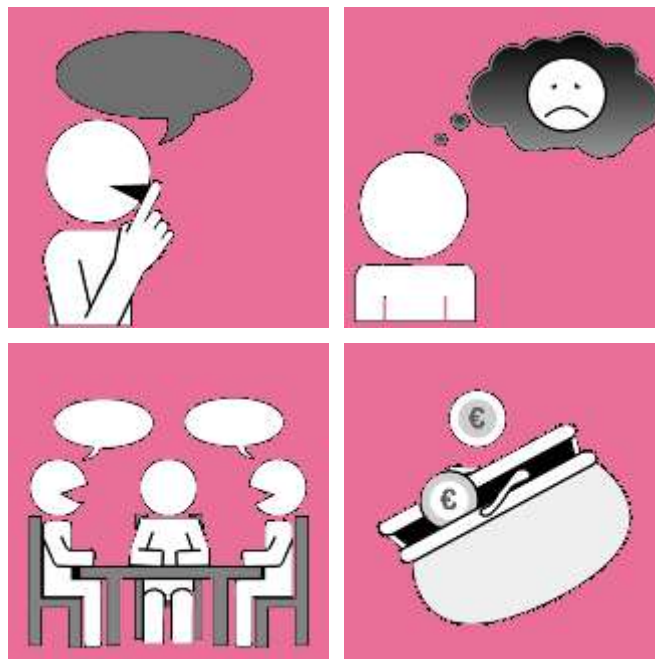


# Rechten en Plichten



INFORMATIE VOOR KINDEREN/JONGEREN

## Inleiding

Iedere jongere die bij Lijn5 in behandeling is, heeft rechten én plichten. In dit document lees je wat jouw rechten en plichten zijn. Wij kunnen ons voorstellen dat je het misschien lastig vindt om alles goed te begrijpen, omdat het veel informatie is en omdat er soms moeilijke woorden instaan. Daarom is het goed dit document ook samen met je ouders/ verzorgers en mentor/(gezins)begeleider door te nemen en te bespreken.

Naast deze algemene rechten en plichten maak je natuurlijk ook individuele afspraken met je mentor/(gezins)begeleider waar je je aan moet houden.

### Inhoud

Behandelplan	pag. 3
Privacyrecht	pag. 3
Klachtrecht	pag. 6
Vertrouwenspersoon	pag. 7
Medezeggenschap	pag. 8
Omgangsregels	pag. 9
Geldzaken	pag. 10
Adressen	pag. 10
Bijlage: Klachtenformulier	

## Behandelplan



Als je bij ons in behandeling komt, stellen wij samen met jou en/of je ouders binnen zes weken een **behandelplan** op. Hierin staan de algemene behandeldoelen en/of trainingsdoelen omschreven.

Om de behandeling te kunnen uitvoeren, moeten jij en/of jouw ouders/verzorgers het hiermee eens zijn. Als je 12 jaar of ouder bent, vragen wij je daarom om het behandelplan te ondertekenen. Tot je 16 jaar bent geworden, moeten jouw ouders/verzorgers het

plan ook ondertekenen. Jouw behandelplan wordt gedurende je behandeling meerdere keren geëvalueerd.

Lijn5 is verplicht jouw behandelplan zo goed als mogelijk uit te voeren.

## Privacyrecht



Wie mogen allemaal in jouw dossier kijken? In de wet is vastgelegd wat iedereen van jou mag weten en over jou mag lezen. Jij hebt namelijk recht op privacy. Lijn5 zorgt er zo goed mogelijk voor dat jouw gegevens niet door iedereen gelezen kunnen worden. Daarvoor hebben we een Privacyreglement. In dit reglement staat hoe wij omgaan met de gegevens van jou en je ouders/verzorgers.

Hieronder staat een samenvatting van de belangrijkste onderwerpen. Het volledige reglement vind je op de website van Lijn5 ([www.ln5.nl](http://www.ln5.nl)).

### Verzamelen van gegevens

Lijn5 verzamelt gegevens van jou over bijvoorbeeld school en onderzoeken. Dit doen wij om je zo goed mogelijk te kunnen helpen en begeleiden. Lijn5 verzamelt alleen gegevens die iets met de hulpverlening te maken hebben.

Voor het intakegesprek hoor je welke gegevens Lijn5 nodig heeft van jou en je ouders.

### Opbergen van gegevens

Lijn5 heeft een elektronisch systeem voor het opbergen van jouw gegevens. Dat is het cliëntendossier. Als je behandeling is afgelopen, blijven al jouw gegevens in het systeem opgeslagen staan, maar kan er niemand meer in kijken. Er mogen alleen gegevens opgezocht worden met toestemming van je behandelcoördinator.

### Bewaren van gegevens

Jouw gegevens worden vijftien jaar digitaal bewaard door Lijn5. In dit systeem mogen alleen gegevens opgezocht worden met toestemming van je behandelcoördinator.

## Gebruik van gegevens

Om gegevens van jou te kunnen opvragen en doorsturen aan bijvoorbeeld school of de huisarts, vraagt Lijn5 om een handtekening voor toestemming.

De regels voor het ondertekenen van de toestemmingsverklaring werken zo:

- **Ben je jonger dan 12 jaar?** Dan ondertekenen alleen je ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) de toestemmingsverklaring.
- **Ben je tussen de 12 en 16 jaar?** Dan ondertekenen jij en ook je ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) de verklaring.
- **Ben je 16 jaar of ouder?** Dan mag jij alleen de toestemmingsverklaring ondertekenen.

## Inzagerecht medewerkers Lijn5

De medewerkers van Lijn5 hebben alleen inzage in de gegevens van jongeren met wie ze zelf te maken hebben. Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat medewerkers in principe niet over jouw gegevens mogen praten met derden zonder jouw toestemming. Bij derden kun je bijvoorbeeld denken aan familie of hulpverleners die niet rechtstreeks bij jouw behandeling betrokken zijn.

## Inzagerecht jongeren Lijn5

Als je jouw dossier wilt inzien, kun je een schriftelijk verzoek indienen bij je behandelcoördinator. De regels voor het bekijken van je dossier werken zo:

- **Ben je jonger dan 12 jaar?** Dan doen je ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) dat namens jou. Zij vertellen dan aan jou wat ze hebben gelezen.
- **Ben je tussen de 12 en 16 jaar?** Dan mogen jij en je ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) jouw dossier inzien. Als je niet wilt dat je ouders inzagerecht krijgen, kun je dit aangeven.
- **Ben je 16 jaar of ouder?** Dan mag je zelf je dossier inzien. Lijn5 brengt je ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) daarvan op de hoogte. Wanneer dat een probleem voor je is, praten wij daarover met jou. We kijken dan hoe we dit kunnen oplossen.

Als je niet meer bij ons in behandeling bent, kun je een schriftelijk verzoek indienen bij Lijn5 voor het inzien en kopiëren van je gegevens. Dit kun je doen omdat je bijvoorbeeld je hulpverleningsperiode wilt afsluiten. Lijn5 dient na het verzoek binnen 14 dagen te reageren. Indien het verzoek wordt afgewezen, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd uitgelegd. Je kunt hier bezwaar tegen maken. Hoe je dit moet doen, staat uitgelegd bij klachtrecht.

## Recht op informatie

Je kunt altijd contact opnemen met je behandelcoördinator als je vragen hebt over de inhoud van jouw dossier. Als je een verzoek indient bij je behandelcoördinator dan moet hij/zij binnen vier weken laten weten welke gegevens over jou tijdens je behandeling worden verzameld. Je behandelcoördinator zal je in begrijpelijke taal uitleggen waarom en waarvoor deze gegevens worden gebruikt. Je behandelcoördinator kan jouw verzoek alleen weigeren in je eigen belang, of in het belang van anderen. In dit geval laat hij/zij jou schriftelijk en gemotiveerd weten waarom het verzoek wordt geweigerd.

## Recht op wijziging en verwijdering van gegevens

Als je jonger bent dan 12 jaar, hebben je ouders (wettelijke vertegenwoordiger) het recht om duidelijk aantoonbare fouten uit je dossier te laten verwijderen of te wijzigen.

Als je ouder bent dan 12 jaar, hebben jij en je ouders het recht dit te doen. Jullie kunnen hiervoor een verzoek indienen bij je behandelcoördinator. Hij/zij moet binnen 14 dagen schriftelijk reageren en er is een bezwaarprocedure.

## Internetgebruik

Als je internet gebruikt op een computer van Lijn5, worden je gebruiksgegevens in een bestand opgeslagen. Deze gegevens worden maximaal 6 maanden bewaard. Indien er een vermoeden is van misbruik van de toegang tot het internet, kunnen de vastgelegde gegevens worden gebruikt om hiernaar onderzoek te doen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een computerdeskundige in opdracht van je behandelcoördinator. Jij wordt altijd op de hoogte gesteld van dit onderzoek en Lijn5 laat je schriftelijk weten wat het resultaat is.

## Meldingsplicht

Lijn5 vindt het belangrijk dat jij in een veilige omgeving kunt leven en wonen. Onze medewerkers zijn speciaal getraind om signalen of vermoedens van huiselijk geweld, seksueel misbruik of kindermishandeling te herkennen en jou hiertegen te beschermen. Mocht het toch voorkomen, dan zijn wij volgens de wet verplicht dit te melden bij de daartoe bevoegde instanties, zoals Inspectie Jeugdzorg en Inspectie voor de Gezondheidszorg. In geval van een strafbaar feit is Lijn5 wettelijk verplicht om aangifte te doen bij de politie.

## Verwijsindex

Soms heb je te maken met verschillende hulpverleners. Het is belangrijk dat wij dit van elkaar weten, zodat we jou zo goed mogelijk kunnen helpen. De verwijsindex is een online hulpmiddel voor hulpverleners om snel met elkaar in contact te komen. Als wij ons zorgen maken, bespreken we dit altijd eerst met jou en je ouders/verzorgers en kijken we naar een oplossing.

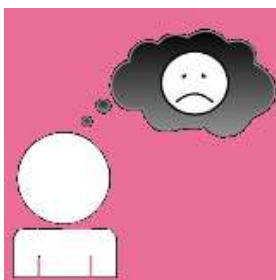
Soms blijven deze zorgen bestaan. In dat geval kunnen we een registratie doen in de verwijsindex. Hierbij geven we je naam, adresgegevens en je burgerservicenummer (BSN), en onze eigen contactgegevens. Als jouw leraar op school of je sportleraar zich ook zorgen maakt, dan kunnen we samen kijken hoe we jou het beste kunnen helpen. In Utrecht hebben we met samenwerkingspartners afgesproken om alle jongeren die hulp krijgen te registreren. Dus ook jongeren over wie we geen extra zorgen hebben.

## Uitwisseling van gegevens aan gemeenten

Om de hulp aan jongeren tot 18 jaar te kunnen betalen, hebben gemeenten een aantal gegevens nodig. De informatie die Lijn5 aan jouw gemeente geeft, is zo beperkt mogelijk en alleen noodzakelijk voor de factuur. Jouw privacy en die van je ouders/verzorgers blijven hierdoor goed beschermd. Hetzelfde geldt voor het beroepsgeheim van de hulpverlener. Lijn5 verstrekt alleen de volgende gegevens aan jouw gemeente:

- Je burgerservicenummer (BSN) of je naam, adres en geboortedatum.
- Het soort hulp dat je krijgt.
- De (verwachte) start- en einddatum van de hulp.

## Klachtrecht



### Verbeteridee of klacht?

Lijn5 wil alle kinderen, jongeren en gezinnen zo goed mogelijk helpen. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over de geboden hulp van Lijn5. Werk is immers mensenwerk en soms gaat daarbij - ondanks goede bedoelingen - iets mis. Onvrede kan en mag bij Lijn5 aanleiding zijn tot een verbeteridee of een klacht van een jongere of ouder. Hiervan kunnen we leren.

Lijn5 heeft een eigen [klachtenregeling](#).

Natuurlijk vindt niemand het prettig om kritiek te krijgen. Het is prettiger om te horen dat je het prima doet. Toch zijn opmerkingen en klachten belangrijk voor Lijn5. Door een klacht kan Lijn5 meer te weten komen over hoe jij de zorg of behandeling ervaart en waar het beter kan. Alle cliënten en verwanten van cliënten kunnen hun onvrede kenbaar maken bij onze vertrouwenspersonen en bij de klachtenfunctionaris. De contactgegevens staan hieronder. Je kunt dit formulier gebruiken als je ontevreden bent over je behandeling of over iets anders binnen Lijn5. Je kunt het formulier ook altijd opvragen bij je begeleider. Een medewerker van Lijn5 of de vertrouwenspersoon kan je als dat nodig is helpen bij het invullen van het formulier of het schrijven van een brief.

### Vertrouwenspersoon

Lijn5 heeft meerdere vertrouwenspersonen. Zij werken bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, het AKJ. Dat is een onafhankelijke stichting, dus de vertrouwenspersoon is niet in dienst bij Lijn5. Je kunt hem of haar bereiken via telefoonnummer 088-555 10 00. Dit kan van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur. Je kunt ook een mail sturen naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of chatten via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl).



### Klachtenfunctionaris

Lijn5 heeft een klachtenfunctionaris. Zij heet Wiena Bakker.

Wiena werkt bij Adviespunt Zorgbelang, een onderdeel van Zorgbelang Gelderland.

Als klachtenfunctionaris is zij dus onafhankelijk en niet in dienst bij Lijn5. Zij geeft informatie en advies en kan bemiddelen om tot een

oplossing van de klacht te komen, bijvoorbeeld door samen in gesprek te gaan.

Je kunt Wiena per email of telefoon bereiken:

[wienabakker@zorgbelang gelderland.nl](mailto:wienabakker@zorgbelang gelderland.nl)- 06 53 88 54 59

## Wat kun je doen? Stap voor stap.

Als je hulp krijgt bij Lijn5 en je bent niet tevreden, kan je een verbeteridee of klacht melden. Heb je een klacht, dan kun je het volgende doen:

- ❖ Je bespreekt met je **hulpverlener of begeleider** waar je ontevreden over bent en wat je veranderd wilt hebben. Je hulpverlener bekijkt samen met jou of er iets aan gedaan kan worden.
- ❖ Wil je de klacht niet met iemand bij Lijn5 bespreken dan kun je praten met de cliëntvertrouwenspersoon.
- ❖ Als je daarna nog steeds niet tevreden bent, dan kun je je klacht of vraag met de klachtenfunctionaris bespreken. Zij bekijkt samen met jou wat er aan gedaan kan worden.
- ❖ Je kunt je klacht of vraag ook rechtstreeks aan de klachtenfunctionaris voorleggen.

Alle binnengekomen klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd en anoniem verwerkt in rapportages, bijvoorbeeld een jaarverslag. Dit jaarverslag wordt besproken met de Cliëntenraad van Lijn5 en de directie. Op deze manier vormen klachten een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van de geboden dienstverlening te verbeteren.

## Medezeggenschap



### Groeps- of huisvergadering

Bij Lijn5 kun je je mening geven over verschillende onderwerpen. Op alle groepen is regelmatig een groeps- of huisvergadering waar je kunt praten over voor jou belangrijke zaken, of vragen kunt stellen over dingen die je wilt weten.

In de teamvergadering van de groepsleiding/mentoren is de groeps- of huisvergadering een vast onderwerp. Daarnaast worden de aandachtspunten uit de vergadering meegenomen naar de jongerenraad.

### Jongerenraden

Lijn5 heeft verschillende jongerenraden voor woonkernen en regio's waarin Lijn5 zorg biedt. De raden bestaan uit jongeren die bij Lijn5 verblijven én jongeren die ambulante hulp krijgen van Lijn5. De jongeren in de jongerenraden praten met de clustermanager over hoe het gaat. En ze bespreken of dingen anders kunnen gaan. Dit zijn dan dingen waar iedereen last van heeft. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om het eten, bedtijden, zakgeld, gebruik van computers en vrijetijdsbesteding. Ook praten de jongeren over de uitvoering van afspraken, die door Lijn5 zijn gemaakt. Het gaat dan bijvoorbeeld over afspraken uit het (cluster)jaarplan van Lijn5 of over cliënttevredenheid.

Vragen en aandachtspunten uit de jongerenraden kunnen worden voorgelegd aan de cliëntenraad. De jongerenraden worden begeleid door een coach. Als je lid wilt worden van een jongerenraad, kun je je opgeven bij je mentor/(gezins)begeleider.

### Cliëntenraad

Lijn5 heeft ook een cliëntenraad. Jongeren én ouders of familieleden kunnen lid worden van deze raad. De cliëntenraad komt op voor de belangen van alle kinderen en jongeren die bij Lijn5 in behandeling zijn. Dit staat ook zo in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

De directie van Lijn5 praat met de cliëntenraad over verschillende onderwerpen die voor veel jongeren belangrijk zijn. Er wordt bijvoorbeeld gesproken over de privacy van jongeren, of over het klachtrecht. Daarnaast wordt er over beleidsmatige zaken in de cliëntenraad gepraat, zoals de jaarrekening en begroting van Lijn5. Soms brengen ouders of jongeren zelf onderwerpen ter sprake. Maar het is ook mogelijk dat de directie van Lijn5 de mening van de cliëntenraad wil horen over een bepaald onderwerp. Persoonlijke zaken worden niet besproken in de cliëntenraad.



De aandachtspunten uit de cliëntenraad worden weer in de groeps- of huisvergadering en jongerenraden besproken. Vinden jij en/of je ouder(s) het leuk om mee te praten over Lijn5, dan kun je een mail sturen naar: [clienraad@ln5.nl](mailto:clienraad@ln5.nl).

## Omgangsregels



Om ervoor te zorgen dat iedereen zich prettig voelt binnen Lijn5 hebben we afspraken gemaakt over hoe we met elkaar omgaan. Deze afspraken gelden voor alle kinderen, jongeren én medewerkers van Lijn5. Voor medewerkers staan deze afspraken in de gedragscode en voor kinderen en jongeren staan ze in de omgangsregels.

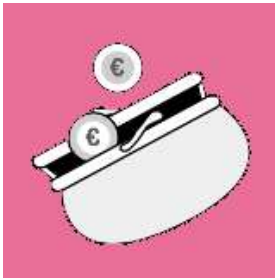
Hierin staat onder andere:

- Ik discrimineer niet.
- Ik scheld de ander niet uit.
- Ik respecteer de ander.
- Ik gebruik geen lichamelijk geweld.
- Ik ga niet zonder te vragen een kamer van een ander binnen.
- Ik maak niet zonder te vragen foto's of filmpjes van een ander.
- Ik heb geen wapens in mijn bezit.
- Ik heb geen (hard)drugs in mijn bezit.
- Ik heb respect voor de levens-, geloofs- en politieke overtuiging en culturele achtergrond van anderen en ik houd hier rekening mee.
- Ik respecteer iemands uiterlijk, kleding en seksuele voorkeur en ik maak hier geen kwetsende opmerkingen over.

### Huisregels

Jongeren die tijdelijk bij Lijn5 wonen, komen uit allerlei verschillende situaties en gezinnen. Iedereen is gewend aan zijn eigen regels. Om goed met elkaar om te kunnen gaan en met elkaar in een huis te kunnen wonen, zijn er huisregels. Dat maakt het voor iedereen in de groep overzichtelijk. Je weet wat je van anderen mag verwachten. En anderen weten wat ze van jou mogen verwachten. Deze regels staan in een apart boekje dat je krijgt van de groepsleiding. De huisregels gaan vooral over hoe we met elkaar om willen gaan. Bijvoorbeeld dat je naar elkaar luistert in plaats van ruziemaken of uitschelden, een ander met respect behandelt en afspraken nakomt.

## Geldzaken voor jongeren



Als je tijdelijk bij Lijn5 woont, heb je - net als thuis - bepaalde kosten. Je wilt bijvoorbeeld iets van je zakgeld kopen, hebt een nieuw t-shirt nodig of je moet de bus naar school betalen. Ben je jonger dan 18 jaar, dan blijven je ouders of wettelijk vertegenwoordigers zorgen voor je zakgeld, kleding en reiskosten.

Als je 18 jaar of ouder bent, moet je voor je eigen zak-, klee- en reisgeld zorgen. Je hebt dan ook vaak een eigen inkomen: uit je werk, studiefinanciering, of wanneer je geen werk hebt vanuit je uitkering. Van je inkomen betaal je zelf een eigen bijdrage aan het CAK. Deze bijdrage is voor de hulp en ondersteuning die jij krijgt. Het is belangrijk dat je dit goed met je mentor/begeleider bespreekt. Meer informatie hierover kun je lezen op de website van het CAK: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

Je ouders of wettelijk vertegenwoordigers blijven financieel verantwoordelijk voor je levensonderhoud, studie en verplichte verzekeringen tot je 21 jaar bent. Als je schulden hebt, zijn je ouders aansprakelijk tot je 18 jaar bent. Daarna ben je zelf verantwoordelijk voor je eigen schulden. Je ouders ontvangen van ons een brief met meer informatie over de financiën en de noodzakelijke verzekeringen.

## Adressen

### Vertrouwenspersoon jongeren

T 088-555 10 00

E [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

Chatten via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

### Cliëntenraad Lijn5

[clientenraad@ln5.nl](mailto:clientenraad@ln5.nl)

### Klachtenfunctionaris Lijn5

[wienabakker@zorgbelang gelderland.nl](mailto:wienabakker@zorgbelang gelderland.nl)

### Centrale Klachtencommissie Stichting De Opbouw

p/a Stichting De Opbouw

Postbus 14070

3508 SC Utrecht

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

*Lijn5 is een onderdeel van Stichting De Opbouw in Utrecht.*