

## Privacy gegarandeerd

Gegevens die verzameld worden komen in een dossier. Dat zijn gegevens als naam en adres, maar ook rapporten en aantekeningen die over uw kind gaan. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens en dossier. U heeft het recht om een dossier in te kijken, te corrigeren of te laten vernietigen. Het privacyreglement is te vinden op [www.bjzflevo.nl](http://www.bjzflevo.nl).

## Jongeren sneller helpen

Bureau Jeugdzorg Flevoland neemt deel aan het Elektronisch Signaleringsstelsel Alle Risicjongeren (ESAR). Hulpverleners kunnen jongeren waar zij zich zorgen over maken registreren in ESAR. Wanneer twee of meer hulpverleners onderling dezelfde jongere hebben geregistreerd, is er een 'match' en bespreken de hulpverleners onderling op welke wijze zij deze jongere het beste kunnen helpen. In ESAR wordt verder geen informatie uitgewisseld.

## Als u niet tevreden bent

Bureau Jeugdzorg Flevoland doet er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Bent u niet tevreden, bespreek dit dan met uw casemanager. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een bemiddelingsgesprek aanvragen met de leidinggevende. Is het probleem niet opgelost, maak dan gebruik van de klachtenregeling. Informatie is te vinden op [www.bjzflevo.nl](http://www.bjzflevo.nl).

## Niet mee eens?

Neem eerst contact op met uw casemanager als u het niet eens bent met het indicatiebesluit. U kunt ook officieel bezwaar maken tegen het indicatiebesluit. Dit doet u door een bezwaarschrift te sturen aan de bezwarencommissie van Bureau Jeugdzorg Flevoland.

Kijk voor de procedure op [www.bjzflevo.nl](http://www.bjzflevo.nl).



© Bureau Jeugdzorg Flevoland

### Hoofdkantoor

Postadres: Postbus 1011  
8200 BA Lelystad

Bezoekadres: Maerlant 16b  
8224 AC Lelystad

Telefoon: 0320 267 100  
Fax: 0320 267 111

### Locatie Almere

Postadres: Postbus 1163  
1300 BD Almere

Bezoekadres: Haagbeukweg 149  
1318 MA Almere

Telefoon: 036 548 69 69  
Fax: 036 548 69 70

Website: [www.bjzflevo.nl](http://www.bjzflevo.nl)

Op werkdagen zijn wij bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur. Buiten kantooruren kan in dringende situaties een beroep worden gedaan op een medewerker van de bereikbaarheidsdienst. Het antwoordapparaat geeft een telefoonnummer hiervan.

9/2009



## Opvoedproblemen?

### Zo werkt Bureau Jeugdzorg Flevoland

#### Informatie voor ouders en verzorgers

*Bureau Jeugdzorg Flevoland gaat uit van het recht van ieder kind om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene.*





## Opvoedproblemen?

Bureau Jeugdzorg Flevoland helpt ouders bij ernstige opvoedingsproblemen. Samen met u en uw kind bekijken we hoe u het beste geholpen kunt worden. Bureau Jeugdzorg legt dit vast in een plan, ook wel indicatie genoemd. Met deze indicatie kunt u terecht bij een gespecialiseerde jeugdzorgaanbieder. Een vaste contactpersoon van Bureau Jeugdzorg Flevoland zorgt voor goede begeleiding.

## Zo werkt Bureau Jeugdzorg Flevoland

### 1 Stap 1: bel voor een afspraak

Als u hulp nodig heeft bij de opvoeding van uw kind, belt u Bureau Jeugdzorg Flevoland. Aan de telefoon vragen wij wat er aan de hand is. Vervolgens maken wij een afspraak. Als u beter geholpen kunt worden door een andere organisatie, hoort u dat meteen.

### 2 Stap 2: het eerste gesprek

U wordt uitgenodigd voor een eerste gesprek. In dit gesprek maakt u kennis met uw vaste contactpersoon, casemanager genoemd. Samen zet u op een rij wat er precies aan de hand is. Wat is het probleem, wat kunt u zelf en waar heeft u hulp bij nodig?

### 3 Stap 3: en dan?

Er zijn verschillende mogelijkheden:

- De casemanager kan uw vraag of probleem direct oplossen. Eén gesprek is dan voldoende.
- Het probleem is met enkele gesprekken op te lossen. Bureau Jeugdzorg Flevoland biedt deze korte hulp zelf. De casemanager maakt hiervoor met u een afspraak.
- Er is meer dan één gesprek nodig om duidelijk te krijgen wat er aan de hand is. De casemanager maakt met u een vervolgspraak.
- Wij hebben niet voldoende informatie. Als wij informatie van andere mensen nodig hebben, bespreken wij dit vooraf met u. We overleggen ook met u als we een specialist willen inschakelen om het probleem te onderzoeken.
- De problemen zijn zo groot dat er direct iets gedaan moet worden. De casemanager legt uit welke actie ondernomen wordt.

### 4 Stap 4: indicatiebesluit

De casemanager maakt een plan, ook wel concept indicatie genoemd. Hierin staat wat de problemen zijn, welke hulp nodig is en wat het doel is van die hulp. Ook uw mening en verwachtingen en die van uw kind (vanaf 12 jaar) staan hierin. De casemanager bespreekt het plan met een gedragswetenschapper van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Vervolgens wordt het indicatiebesluit vastgesteld en naar u toegestuurd.

### 5 Stap 5: u krijgt hulp

Met een indicatie kunt u zelf op zoek gaan naar een organisatie die u kan helpen. Maar meestal doet Bureau Jeugdzorg Flevoland dat voor u. De instelling die de zorg gaat aanbieden neemt dan het contact met u over. De casemanager begeleidt u tijdens deze fase en zorgt voor een goede afronding van de hulp.

## Persoonsgebonden budget?

Wilt u liever een persoonsgebonden budget zodat u zelf de zorg kunt inkopen? Bureau Jeugdzorg kan hiervoor een indicatie geven. Wij kijken eerst of u ook zonder zo'n budget geholpen kunt worden.

## Vrijwillig maar niet vrijblijvend

De afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg Flevoland biedt vrijwillige hulpverlening. Vrijwillig betekent echter niet dat de hulp vrijblijvend is. Als de vrijwillige hulp niet helpt – en de ontwikkelingskansen van uw kind worden ernstig bedreigd – dan kan het zijn dat wij de Raad voor de Kinderbescherming vragen om onderzoek te doen. U kunt hier ook zelf om vragen. Soms wordt uw kind onder toezicht geplaatst.

## Kosten

U hoeft niet te betalen voor de hulp van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Alleen als uw kind naar een pleeggezin of leefgroep gaat, betaalt u een eigen bijdrage.

*Een jongen van 14 jaar woont*

*bij zijn vader en moeder.*

*Zijn moeder heeft uit een*

*eerder huwelijk*

*twee kinderen.*

*De jongen heeft dagelijks*

*ruzie met de*

*twee andere kinderen*

*en dat eindigt altijd*

*met veel geschreeuw.*

*Hij wordt dan zo boos*

*dat hij de boel*

*in elkaar slaat.*

*Zijn moeder weet zich*

*geen raad meer*

*met hem.*