

### Geheimhouding

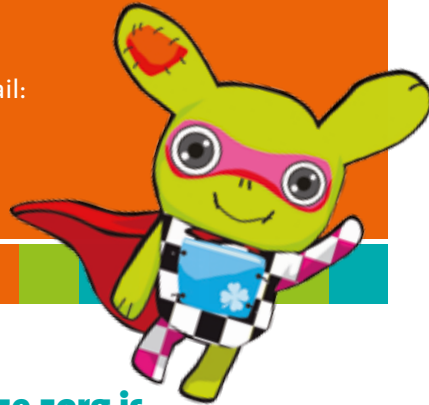
De OVP werkt onafhankelijk en heeft in principe een geheimhoudingsplicht. Zonder uw toestemming brengt de OVP uw verhaal niet verder.

### Onafhankelijk

De vertrouwenspersoon voor de jeugdhulp is **onafhankelijk** en niet in dienst van Intervence, Juvent of een andere jeugdhulpinstelling in Zeeland. De OVP is werkzaam bij Klaverblad Zeeland.

### Klachten over de CVP

Wanneer u vragen of klachten heeft over de vertrouwenspersoon kun je terecht bij het Management van Klaverblad Zeeland, via telefoonnummer: 0118 - 654 484 of per e-mail: [algemeen@klaverbladzeeland.nl](mailto:algemeen@klaverbladzeeland.nl)



## OVP - omdat jouw zorg ook onze zorg is

### Contact:

U kunt zich niet direct bij de OVP aanmelden. Aanmelden gaat centraal via het Advies- en klachtenbureau (AKJ). Daarna neemt de OVP contact met u op. Aanmelden kan via telefoon of e-mail.

### Telefoonnummer:

088 - 555 1000

### Of stuur een e-mail via de website:

[www.akj.nl/contact](http://www.akj.nl/contact)

Op de hoogte blijven van nieuws,  
feiten en ontwikkelingen op het  
gebied van Jeugdhulp?  
Volg de OVP:

 clientvertrouwenspersoon Zeeland  
 @cvpzeeland

# Onafhankelijk Vertrouwens- persoon Jeugdhulp



## Bij vragen, onvrede of klachten over hulp

Ieder kind heeft het recht om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene. Dat gaat niet altijd vanzelf. Soms is er hulp nodig voor het kind of de jongere. Soms ook voor het hele gezin. Al die soorten hulp bij elkaar noemen we 'jeugdhulp'.

**Klaverblad Zeeland** is een stichting die al meer dan 10 jaar zorgt dat iedereen in Zeeland die met Jeugdhulp te maken heeft terecht kan bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon (OVP). Sinds 2015 doen we dit in opdracht van de landelijke Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeudgzorg (AKJ).

#### **Advies- en Klachtenbureau Jeudgzorg (AKJ)**

Sinds 1 januari kunt u hier terecht met informatie- en adviesvragen over uw Jeugdhulp. Is uw vraag uitgebreider en heeft u ondersteuning nodig bij het oplossen van uw vragen of klachten dan wordt u doorverwezen naar de Onafhankelijke Vertrouwenspersonen van Klaverblad Zeeland.

**Als cliënt in de jeugdhulp, vrijwillig of via een uitspraak van de kinderrechter, kunt u vragen hebben over de jeugdhulp zoals:**

- Ik heb hulp nodig, maar hoe weet ik waar ik terecht kan en welke mogelijkheden er zijn?
- Welke rechten heb ik als cliënt in de jeugdhulp?
- Mag ik zelf een hulpverlener kiezen?
- Hoe krijg ik informatie?
- Hoe zorg ik ervoor dat de hulpverlener samen met mij de beslissingen neemt?
- Hoe krijg ik inzage in mijn dossier?
- Hoe kan ik een klacht indienen?

#### **Informatie**

De OVP kan u informatie geven over de nieuwe Jeugdwet en de regels die binnen de jeugdhulp gelden. Welke rechten heeft u als cliënt en aan welke eisen moet de jeugdhulp voldoen?

#### **Advies**

De OVP kan u advies geven over de manier waarop u met de hulpverlener of jeugdhulpinstelling tot een oplossing kan komen van uw klacht. Ook kan deze u adviseren op welke manier u een klacht kunt indienen bij de instelling voor jeugdhulp.

#### **Ondersteuning**

De OVP kan u ondersteunen bij het bespreekbaar maken van uw onvrede bij de hulpverlener, het voorbereiden van, of meegaan naar een klacht- of bemiddelingsgesprek. Verder kan de OVP u helpen met het schrijven van een klachtbrief, het voorbereiden van en/of meegaan naar een zitting van de klachtencommissie. De OVP kan u geen antwoord geven of uw klacht gegrond is of invloed uitoefenen op uitspraken van de kinderrechter. Wel kan de OVP u de weg wijzen en helpen een oplossing te vinden voor uw klacht.

## **Informeren Adviseren Ondersteunen**

#### **Wat doet de OVP verder?**

**De OVP heeft een brede taak om de positie van cliënten in de jeugdhulp te versterken**

De OVP geeft voorlichting aan groepen. Dit kunnen jongeren, ouders of medewerkers uit de instelling zijn. De voorlichting kan gaan over de rol van de OVP, de nieuwe Jeugdwet of het jeugdhulpaanbod.

De OVP bespreekt de knelpunten geanonimiseerd met de instellingen en zal aandringen op verbetering van de jeugdhulp.

#### **Wie kan gebruik maken van de OVP?**

Iedereen die te maken heeft met de jeugdhulp kan bij de OVP terecht. Ook familie, vrienden of anderen die namens u vragen of klachten hebben over de jeugdhulp, kunnen contact opnemen.