



*“Kenter streeft naar tevreden cliënten, daar doen we het voor”*

### Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Kenter werkt samen met het AKJ. Het AKJ is een onafhankelijke, landelijke organisatie waarbij de belangen van cliënten in de jeugdzorg voorop staan. Het AKJ fungeert dan ook als vertrouwenspersoon voor cliënten. Voor meer informatie over het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, kijk op [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

## Clënteninformatie

Welkom bij Kenter Jeugdhulp! In deze folder staat informatie over:

- Rechten (informatie, toestemming en privacy)
- Plichten (verwijzing, afspraken en gedragsregels)
- Klachten (wat te doen bij ontevredenheid)
- Medezeggenschap (informatie over Cliëntenraad en Pleegouderraad)

Voor uitgebreide informatie over alle in deze folder behandelde onderwerpen, kijk op [www.kenterjeugdhulp.nl](http://www.kenterjeugdhulp.nl) of bel met ons centrale telefoonnummer 088 243 43 43. Wij helpen graag!

**kenter**  
JEUGDHULP



**Kenter Jeugdhulp**

Postbus 581

2070 AN Santpoort-Noord

088 243 43 43

[kenterjeugdhulp.nl](http://kenterjeugdhulp.nl)

**kenter**  
JEUGDHULP

## Medezeggenschap

De Cliëntenraad van Kenter Jeugdhulp komt op voor de belangen van alle cliënten van de organisatie. De Pleegouderraad (POR) doet datzelfde voor de pleegouders van Kenter.

## Privacy

Gegevens zoals deze worden vastgelegd in uw dossier zijn privacygevoelig. Onze medewerkers gaan hier dan ook zeer zorgvuldig mee om. Onze processen en systemen voldoen aan alle wettelijke en kwaliteitseisen zoals de AVG en ISO normen.

## Plichten

Kenter is een instelling voor specialistische jeugdhulp. Daarom is er een verwijzing nodig om hulp van ons te krijgen. De verwijzing kan gedaan worden door een erkende verwijzer. Erkende verwijzers vindt u op onze website.

Wij gaan respectvol met onze cliënten om en zorgen voor een veilige omgeving waarin hulp plaatsvindt. Wij verwachten dezelfde houding van onze cliënten tegenover onze medewerkers.

Afspraken die niet tijdig (binnen 24 uur) worden afgezegd, kunnen in rekening worden gebracht.

## Verwijsindex

In Nederland zijn veel professionals van verschillende organisaties die jongeren en

ouders ondersteunen bij opvoeden en opgroeien. Om te weten welke organisatie bij welk gezin betrokken is, maken gemeenten en organisaties gebruik van de verwijsindex, een online hulpmiddel voor hulpverleners om, daar waar nodig, snel met elkaar in contact te komen. Ook Kenter werkt met de verwijsindex. Een melding in de verwijsindex wordt altijd met de jeugdige en/of zijn ouders besproken. Jeugdigen van Kenter worden niet in de verwijsindex aangemeld enkel en alleen omdat ze cliënt zijn bij Kenter. Uitgangspunt van de verwijsindex is 'Melden mag, Afwegen moet!' Hoe wij binnen Kenter de verwijsindex gebruiken kunt u vinden op onze website.

## Klachten

Kenter streeft naar tevreden cliënten, want daar doen we het uiteindelijk voor. Blijf daarom niet zitten met een klacht. Bespreek uw ontevredenheid eerst met de hulpverlener en of de leidinggevende.

U kunt uw klacht ook bespreken met de Klachtenfunctionaris en/of deze vragen te bemiddelen. Cliënten kunnen rekenen op een zorgvuldige klachtbehandeling. Een klacht staat nooit in de weg van de hulpverlening.

De uitgebreide klachtenregeling staat op onze website.

Voor meer informatie of vragen kunt u ook contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. Deze is bereikbaar via het centrale



## “Cliënten hebben recht op duidelijke informatie”

nummer: 088 243 43 43 of via e-mail: [klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl](mailto:klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl)  
U kunt uw klacht ook indienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie van Kenter: [klachtencommissie@kenterjeugdhulp.nl](mailto:klachtencommissie@kenterjeugdhulp.nl)

## Rechten

Cliënten hebben recht op duidelijke informatie over de organisatie, werkwijze, hulpverleningsmogelijkheden, wijze van verslaglegging en dossiervorming. Cliënten hebben in principe ook recht op inzage, correctie, verwijdering, vergetelheid en dataportabiliteit (het meenemen van gegevens naar een andere organisatie) van hun gegevens, zoals vastgelegd in de nieuwe privacywet (AVG).

Hulp door Kenter wordt in principe alleen verleend na instemming van de jongere

(tenzij de jongere hiertoe niet in staat kan worden geacht) én ouder(s). Jongeren ouder dan 16 jaar, beslissen zelf over de hulp. Het (hulpverlenings)plan wordt periodiek geëvalueerd. Als er sprake is van een onderzochtstelling of kinderbeschermingsmaatregel, kan de (gezins)voogd, naast de ouders, een (tijdelijke) medebepalende rol hebben in de hulpverlening. Zonder toestemming van ouder(s), wettelijke vertegenwoordigers en eventueel de jongere zelf, verstrekken wij in principe geen (dossier)informatie aan derden of vragen wij informatie op, tenzij de veiligheid van een kind in het geding is. Voor onze medewerkers geldt strikte geheimhoudingsplicht. Gemeenten en andere financiers krijgen nooit inhoudelijke informatie.