



Jij & Elker

informatie & afspraken

Wij willen dat ieder kind veilig kan opgroeien en zich goed kan ontwikkelen. Ook als dat door ingewikkelde problemen niet goed genoeg lukt. Daarom helpen wij kinderen, jongeren en hun ouders. Samen werken we aan de toekomst. Met jou. Met elkaar.

We doen ons best om jou (en je ouders) de beste hulp te bieden die er voor jullie is. Dat zijn we ook wettelijk verplicht natuurlijk. Er zijn daarom regels en afspraken waar we ons aan moeten houden.

We leggen in deze folder de belangrijkste dingen uit.

Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming

Elker werkt volgens deze richtlijnen. Hierin staat welke hulp het beste bij welk onderwerp past. Die informatie is er ook voor jou en voor je ouders. Dan kunnen jullie goed meepraten over de hulp die je bij Elker krijgt.

Tip: kijk op www.richtlijnenjeugdhulp.nl



Samen werken aan je eigen toekomst.

Kijken wat er al goed gaat.
Met elkaar bedenken hoe het anders kan.
Zo kiezen we de hulp die bij jou past.



Vertrouwen en openheid is belangrijk voor goede hulp. Juist daarom gaan we zorgvuldig met jouw informatie om.

Veiligheid: heel belangrijk!

We werken bij Elker met de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling. Dat is een stappenplan voor bijvoorbeeld onderwijzers en hulpverleners. Als we ons zorgen maken om jouw veiligheid of die van anderen in jouw gezin, gebruiken we deze Meldcode. We bespreken dan onze zorgen met jou. En we delen met jou en je ouders wat we doen om het weer veilig te maken.

Als je zelf zorgen hebt over je veiligheid, kun je daarover praten met iemand die speciaal daarvoor is: de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang. Die is niet van Elker, deze is onafhankelijk. Je kunt hiervoor bellen met **050 - 57133999** of kijk op **www.zorgbelang-groningen.nl**. Dat geldt ook voor je ouders.

Tip: met ouders bedoelen we ook pleegouders of verzorgers

Jouw dossier is niet voor iedereen

In een dossier zitten alle plannen, verslagen, afspraken en andere dingen die bij jouw hulp van Elker horen. We willen goed voor deze belangrijke informatie zorgen. We willen niet dat anderen deze informatie kunnen lezen. Zelfs jij en je ouders moeten daarom een officieel verzoek indienen om het hele dossier te kunnen bekijken. Wil je je dossier bekijken? Stuur een mail naar **dossieraanvragen@elker.nl**, dan sturen we je het formulier dat je nodig hebt.

Privacy en toestemming

Natuurlijk houden we ons aan de wettelijke privacyregels. Het is belangrijk dat je weet dat we informatie over jouw behandeling niet zomaar delen. Daar kun je op vertrouwen. We vragen eerst je toestemming. We kunnen ook niet zonder jouw toestemming informatie bij anderen opvragen, zoals bij de huisarts of school. Soms moeten we wel informatie delen. Bijvoorbeeld met een jeugdbeschermer als er een ondertoezichtstelling is. Of als je in gevaar bent. We vertellen je dat wel eerst.



Beeld of geluidsopname maken

Als wij foto's, video's of andere beeld- en geluidsopnames van je willen delen, vragen we dat eerst aan jou. Zonder jouw toestemming delen we niks. De afspraak is dat dit ook voor jou geldt. Als je een gesprek wil opnemen bijvoorbeeld, vraag dan eerst toestemming aan onze medewerker. Je mag foto's of andere opnames niet zonder onze toestemming delen. Niet met anderen of en ook niet op social media. Ook dat moet je dus eerst vragen.

Tip: zoek op onze website naar 'privacy' of 'rechten'. Dan vind je meer informatie.

Communicatie: hoe?

Wij sturen informatie aan jou over jouw hulp alleen via een speciaal beveiligde e-mailverbinding. Zo weten we zeker dat deze informatie alleen bij jou aankomt. Maar als jij ons mailt of bijvoorbeeld een Whatsappbericht verstuurt, is dat niet via een beveiligde verbinding. Denk daar goed over na als je (privé) informatie met ons en je hulpverlener deelt.

Kosten

Alle hulp van Elker voor jongeren onder de 18 jaar wordt op dit moment betaald door de gemeente. Jij of je ouders hoeven daarom nu geen eigen bijdrage of eigen risico te betalen.

Als je 18 jaar of ouder bent moet er soms wel een eigen bijdrage betaald worden. Hoe dit voor jou nu precies werkt, kan je vinden op onze website, door te zoeken op 'eigen bijdrage'.

Aansprakelijkheid bij schade

Het kan gebeuren dat je, tijdens de periode dat je bij ons in behandeling bent, spullen van Elker kapot maakt. We vragen je ouders om een

aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten voor jou. Ook als je (tijdelijk) niet thuis woont. Dan wordt de schade door de verzekering betaald. Ben je ouder dan 16 jaar, dan kan het zijn dat je zelf zo'n verzekering moet afsluiten. Natuurlijk geldt dit andersom ook en is Elker verzekerd voor het geval er bij Elker iets met jou gebeurt. Of wanneer iemand van Elker spullen van jou beschadigt of kwijt raakt.

Niet tevreden over Elker?

We doen ons best om jou en je ouders zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de hulp die je bij ons krijgt. We willen dat graag weten. Samen een oplossing vinden is belangrijk. Lukt het niet om er met jouw hulpverlener uit te komen? Dan kan je een klacht indienen bij de (onafhankelijke) klachtencommissie van Elker. Je kunt mailen naar **klachtencommissie@elker.nl** of een brief schrijven. Doe die brief in de klachtenbus in de hal bij de receptie aan de Haydnlaan of op de locatie Hoogeweg (JeugdzorgPlus). Advies nodig van iemand die niet van Elker is? Neem dan contact op met Zorgbelang: www.zorgbelang-groningen.nl

Meepraten? Graag!

We vinden het belangrijk dat cliënten – mensen die hulp krijgen van Elker – meedenken, meepraten en mee helpen beslissen in de organisatie. Dat geldt ook voor leerlingen die bij ons – bij Portalis – naar school gaan. Zo blijven we van elkaar leren.

Is dat ook iets voor jou of je ouders? Dat is mooi. We hebben een paar mogelijkheden:

- **Cliëntenraad:** voor iedereen, jongeren en ouders, die hulp van Elker krijgt.
- **Leerlingenraad/jongerenraad:** voor leerlingen van Portalis (onderwijs) en jongeren die in de JeugdzorgPlus wonen.
- **Pleegouderraad:** voor pleegouders met wie we samenwerken.

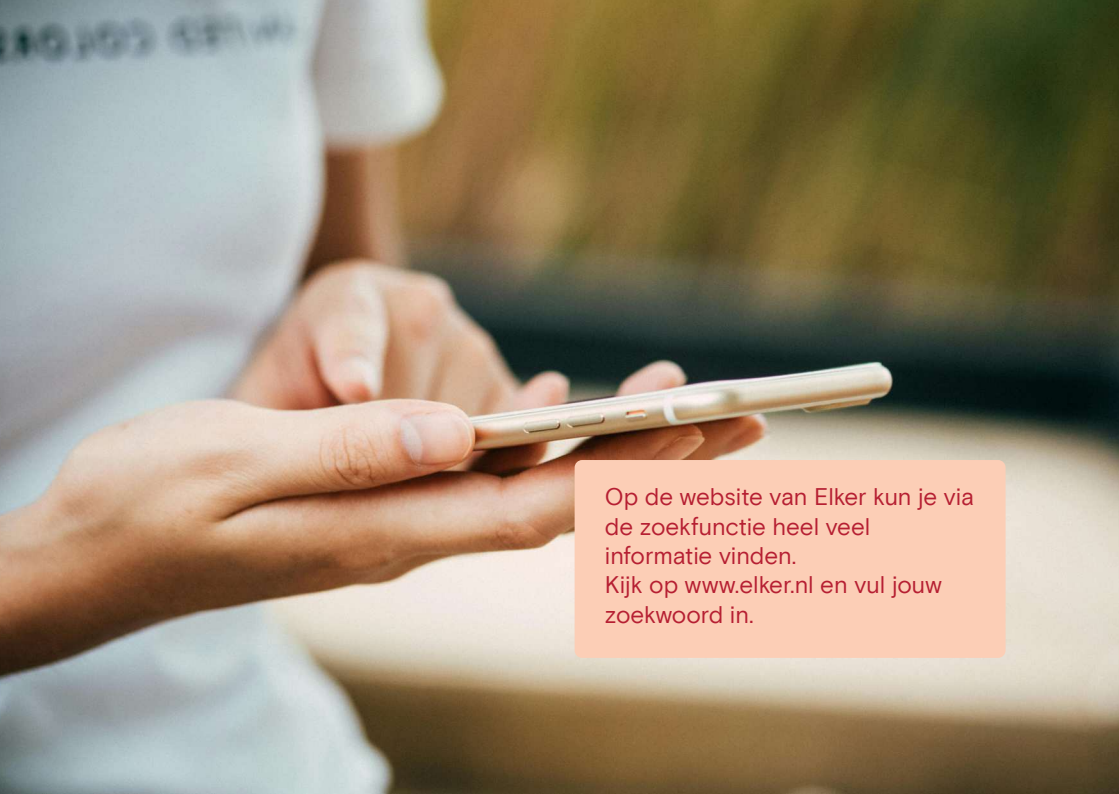
Je kunt aan jouw hulpverlener vertellen dat je graag mee wil praten. Bijvoorbeeld in de cliëntenraad. Dan nemen we daarover contact met je op.

Je kunt natuurlijk **altijd** een **tip** of **advies** geven. Je hoeft daarvoor niet meteen in een raad. Je tip of advies kun je mailen naar **info@elker.nl**. Dan zorgen we dat het op de goede plek komt.



Ontwikkelen doe je niet alleen.

Dingen veranderen of verbeteren lukt niet in je eentje. Dat gaat het beste samen. Dit geldt voor jou én voor ons. Daarom is het belangrijk dat je ook met elkaar praat als de dingen even niet gaan zoals je wilt.



Op de website van Elker kun je via de zoekfunctie heel veel informatie vinden. Kijk op www.elker.nl en vul jouw zoekwoord in.

Afspraken over de samenwerking

Je krijgt als je start met je behandeling deze folder én een afsprakenformulier. Dat gaat over de afspraken die voor iedereen gelden die bij Elker hulp krijgt. Zoals de afspraken in deze folder. **Dat afsprakenformulier neem je mee naar je eerste afspraak.** Dit formulier bespreken we dan samen met jou en je ouders. We leggen jullie ook uit waarom die afspraken belangrijk zijn. Daarna kun je het formulier ondertekenen.

Soms net even anders

Sommige afdelingen van Elker hebben eigen (extra) regels en (andere) afspraken. Die afspraken vind je niet in deze folder. Als je hulp krijgt op een van die afdelingen, bespreekt jouw hulpverlener met jou en je ouders ook deze andere afspraken. Soms krijg je tijdens dat gesprek ook nog een formulier met die extra afspraken.

Heb je vragen? Stel ze!

Het kan best dat deze folder of onze website geen antwoord geeft op de vraag die jij hebt. Je kunt altijd je vragen aan jouw eigen hulpverlener stellen. Of je kunt een mail sturen naar info@elker.nl. Bellen naar ons algemene telefoonnummer: **050-5239500** kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 – 17.00 uur.

Welkom bij Elker

