



Jullie & Elker

informatie & afspraken

elker jeugdhulp
& onderwijs

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 jullie. Met elkaar.

We doen ons best om jullie gezin 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 kinderen, jongeren en voor hun (pleeg)ouders. Zo kunnen je 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 jullie past.**



Vertrouwen en openheid is belangrijk voor goede hulp. Juist daarom gaan we zorgvuldig met jullie 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 de veiligheid van een kind of die van anderen in jullie gezin, gebruiken we deze Meldcode. We bespreken onze zorgen met het kind en we delen met jullie wat we doen om het weer veilig te maken.

Als je zelf zorgen hebt over veiligheid in jullie gezin, kun je dat bespreken met iemand die speciaal daarvoor is: de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang. Die is niet van Elker, deze is onafhankelijk. Bel dan met **050 - 57133999** of kijk op www.zorgbelang-groningen.nl.

Tip: met ouders bedoelen we ook pleegouders of verzorgers

Jullie dossier is niet voor iedereen

In een dossier zitten alle plannen, verslagen, afspraken en andere zaken die bij jullie hulp van Elker horen. We willen goed voor deze belangrijke informatie zorgen. Ook ouders en kinderen zelf moeten daarom een officieel verzoek indienen om het hele dossier te kunnen bekijken. Dan kan nooit iemand zomaar in jullie dossier lezen. Stuur een mail naar dossieraanvragen@elker.nl, dan sturen we het formulier dat je nodig hebt op.

Privacy en toestemming

Natuurlijk houden we ons aan de wettelijke privacyregels. Het is belangrijk dat je weet dat informatie over jullie hulpverlening niet zomaar gedeeld kan worden door ons. Daar kun je op vertrouwen. We vragen eerst toestemming. We kunnen ook niet zonder jullie toestemming informatie bij anderen opvragen, zoals bij de huisarts of school.

Soms moeten we informatie delen. Bijvoorbeeld met een jeugdbeschermer als er een ondertoezichtstelling is. Of als een kind in gevaar is. We melden jullie dit eerst.



Beeld of geluidsoptname maken

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

Tip: zoek op onze site 'privacy' of 'rechten' voor meer info

Communicatie: hoe?

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

Kosten

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

Als iemand 18 jaar of ouder is, moet er soms wel een eigen bijdrage betaald worden. Hoe dit voor jullie precies werkt, kan je vinden op onze website. Zoek dan op 'eigen bijdrage'.

Aansprakelijkheid bij schade

Het kan gebeuren dat er, tijdens de periode dat jullie hulp van Elker krijgen, spullen van Elker kapot gemaakt worden door je kind bijvoorbeeld. We vragen jullie om een **aansprakelijkheidsverzekering** af te sluiten voor je kind. Ook als jullie kind (tijdelijk) niet thuis woont. Dan wordt de schade door de verzekering betaald. Als een kind ouder dan 16 jaar is, dan kan het zijn dat het zelf zo'n verzekering moet afsluiten. Natuurlijk geldt dit andersom ook en is Elker verzekerd. Bijvoorbeeld wanneer iemand van Elker per ongeluk spullen van jullie beschadigt of kwijtraakt.

Niet tevreden over Elker?

We doe ons best om jullie 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 jullie hulpverlener uit te komen? Dan kunnen jullie 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).

Hebben jullie 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 jullie of jullie kind (jongere)? Dat is mooi. Er zijn 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 (POR):** voor pleegouders met wie we samenwerken.

Vertel aan jullie hulpverlener dat je graag mee wilt praten. Bijvoorbeeld in de cliëntenraad.

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 jullie 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 hulpverlening bij ons 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 jullie eerste afspraak.** Dit formulier bespreken we dan samen. 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 één van die afdelingen, bespreekt jullie hulpverlener ook deze andere afspraken met jullie. 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 jullie hebben. Je kunt altijd je vragen aan je eigen hulpverlener stellen. Of je kunt een mail sturen naar info@elker.nl. Bellen naar ons algemeen telefoonnummer: **050-5239500** kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 - 17.00 uur.

Welkom bij Elker

