

BESLUIT ONDERWIJSJEUGDHULPARRANGEMENTEN (OJA)

Enschede kent verschillende organisaties die kinderen, jongeren en hun ouders¹ helpen. Die organisaties noemen we aanbieders. De hulp die zij geven, noemen we jeugdhulp. Zo'n aanbieder kijkt samen met jou welke hulp jij en je kind(eren) nodig hebben. Soms, maar altijd met jouw toestemming, doen ze dit samen met anderen:

- iemand van school;
- een wijkcoach;
- een gezinsvoogd;
- een jeugdarts.

De aanbieder vertelt je welke hulp jij en je kind krijgen. Het kan gebeuren dat ze je niet kunnen helpen. Maar dat gebeurt bijna nooit.

De jeugdhulp die je krijgt, staat meestal in een plan. Dat plan krijg je van de aanbieder. Het officiële besluit over de hulp staat in een brief. Zo'n brief krijg je niet automatisch. Als je de brief met het besluit wilt krijgen, kun je een e-mail sturen naar info@wijkteamsenschede.nl. In deze e-mail vraag je om de brief met het besluit. In de e-mail zet je alleen:

- de naam van het kind;
- de geboortedatum;
- de naam van de school.

Je hoeft niet uit te leggen waarom je de brief wilt hebben.

BEZWAAR OF KLACHT OVER ONDERWIJSJEUGDHULPARRANGEMENTEN (OJA)

Soms ben je niet tevreden over de jeugdhulp. Niet tevreden over de hulp die je hebt gekregen. Of niet tevreden over hoe de aanbieder die hulp uitvoert. Of ergens anders over. Dan kun je dat vertellen. Dat kan op 2 manieren:

- door bezwaar te maken;
- door een klacht te sturen.

Deze manier lijken veel op elkaar. Daarom leggen we ze kort uit.

BEZWAAR

Krijg je geen jeugdhulp, maar heb je er wel om gevraagd? Dan kun je daar bezwaar tegen maken. Dat kan ook als je wel jeugdhulp kunt krijgen, maar het niet eens bent met deze hulp.

Om bezwaar te maken, heb je de officiële brief nodig. Dat is de brief waarin staat welke jeugdhulp je kunt krijgen.

In die brief staat ook meer over bezwaar maken:

- hoe je dat doet;
- bij wie je dat doet;
- wanneer je dat kunt doen.

Die brief kun je opvragen.

Hoe je dat doet, lees je hierboven onder het kopje Besluit OnderwijsJeugdhulpArrangement (OJA)

KLACHT

Ben je niet tevreden over hoe de aanbieder de jeugdhulp heeft uitgevoerd? Of niet tevreden over een medewerker van de aanbieder? Dan kun je een klacht sturen.

Voorbeelden van dingen waar je niet tevreden over kunt zijn:

- de aanbieder doet niet wat zij heeft beloofd;
- de medewerker van de aanbieder gaat niet netjes met jou om of gedraagt zich niet fatsoenlijk;
- maakte fouten, maar wil deze niet verbeteren;
- gaat niet goed om met jouw informatie en gegevens.

Je kunt hierover het best eerst praten met de (medewerker van de) aanbieder. Een vertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

Een vertrouwenspersoon:

- is iemand aan wie jij eerst je verhaal kunt vertellen;
- luistert naar je;
- denkt met je mee over wat je kunt doen;
- kan je helpen met volgende stappen.

Wil je zo'n gesprek helemaal niet? Of komen jij en de (medewerker van de) aanbieder er samen niet uit? Dan kun je een klacht sturen.

Meer over het sturen van zo'n klacht, over de vertrouwenspersoon of over onafhankelijke cliëntondersteuning lees je op:

www.jarabee.nl/over-jarabee/klachtenprocedure-en-vertrouwenspersoon