



# JIJ BENT BELANGRIJK

**informatie voor jongeren over het  
cliëntenbeleid bij Entrée**

## ‘Jij bent belangrijk’

‘Jij bent belangrijk’ gaat over het cliëntenbeleid van Entréa. Dat heeft te maken met inspraak, informatie en hoe wij met jou omgaan. Iedereen heeft rechten en plichten en die nemen wij serieus. En dat betekent dat we jou ook serieus nemen.

### Wat betekent dat voor jou?


Je kunt er op rekenen dat we altijd **DROP** met jou en je familie omgaan. Drop wil zeggen: **D**uidelijk, **R**espectvol, **O**pen en **P**rofessioneel. We doen altijd ons best voor jou.

Je krijgt altijd duidelijke informatie. Geen moeilijke woorden, maar informatie die je begrijpt. Praten we af en toe toch te moeilijk? Vraag gewoon uitleg. We vertellen het dan op een andere manier.

**Je praat mee** over je behandeling. Je wordt uitgenodigd bij de evaluatiebesprekingen. Daar praten we over jouw hulp. Samen met jou en jouw ouders spreken we de dingen af die je wilt veranderen of verbeteren. Die evaluatiebesprekingen vinden minstens een keer per halfjaar plaats.

Als je dat graag wil mag je iemand meenemen naar die besprekingen. Gewoon iemand die jij vertrouwt en jou tot steun kan zijn: een vertrouwenspersoon. Je mag die zelf kiezen. Je kunt ook een **vertrouwenspersoon** vragen bij Zorgbelang Gelderland. Kijk maar eens op [www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl). We willen het wel graag van tevoren weten als je een vertrouwenspersoon meeneemt. Geef je het dan even door aan je begeleider?

Je kunt ook meepraten in de **Jongerenraad**. Dit is een vergadering van verschillende jongeren van 12 tot 18 jaar die allemaal hulp krijgen van Entréa, en hun mening geven over allerlei zaken.



Zaken die met Entréa en vooral met jongeren te maken hebben. Bijvoorbeeld regels, dossiers, zakgeld, computertijd en dat soort dingen. De Jongerenraad vergadert een keer per maand, samen met de begeleider van de Jongerenraad. Ook doet de Jongerenraad regelmatig mee aan een jongerendebat en geeft voorlichting op scholen over de jeugdzorg.

**Jouw mening telt.** Je krijgt tussendoor en aan het eind van de hulpverlening korte vragenlijsten om in te vullen. We willen namelijk graag van jou weten of je tevreden bent over de hulp, de hulpverleners, de informatie en of de hulp jou echt helpt. Het kan ook zijn dat anderen jou vragen stellen in een soort interview. De antwoorden op al die vragen kan Entréa gebruiken om dingen te verbeteren.

Wij willen graag dat je tevreden bent over hoe het bij Entréa gaat. Wanneer dat niet zo is, mag je ons dat gerust vertellen. Ook als je een **klacht** hebt. Vertel het, zodat we het samen met jou kunnen oplossen. Je kunt je klacht ook mailen of via onze website [www.entrea.nl](http://www.entrea.nl) sturen. Op onze website en de folders op de jongerensite kun je nog meer lezen over wat je kunt doen als je een klacht hebt.

Je mag **in je dossier kijken**. Tijdens de hulpverlening leggen we informatie vast in een dossier. Informatie over jou, over onderzoeken, over gemaakte afspraken. Wij gaan vertrouwelijk met jouw dossier om en volgen daarbij de wettelijke regels.

Vanaf 12 jaar heb jij 'recht op inzage'. Dat wil zeggen dat je in je dossier mag kijken. Er zijn wel speciale spelregels voor en het kan heel soms ook geweigerd worden. Tot je 16<sup>e</sup> jaar mogen je ouders ook je dossier inzien. Wanneer je 16 jaar of ouder bent, mogen je ouders alleen in jouw dossier kijken als jij hier toestemming voor geeft. Er staat meer hierover in de folder over dossierbeleid op de jongerensite van [www.entrea.nl](http://www.entrea.nl). Hier vind je ook de dossier quiz.

Wil je in jouw dossier lezen? Vraag dit dan aan je hulpverlener of mentor.

Om de samenwerking, het bezoek aan onze locaties of het wonen in een groep voor iedereen zo plezierig mogelijk te maken, zijn er **huisregels**.

De belangrijkste is natuurlijk respect. Geen vooroordelen, geen geweld of agressie. Meer over onze huisregels vind je in de wachtruimtes, in de groep en natuurlijk op onze website **www.entrea.nl**. Wij houden ons hieraan en wij verwachten dat ook van jou. Jij bent belangrijk!



**entréa**

jeugdzorg | onderwijs | onderzoek

Centraal Bureau  
Postbus 6731, 6503 GE Nijmegen  
T (024) 67 88 500  
E [info@entrea.nl](mailto:info@entrea.nl)  
W [www.entrea.nl](http://www.entrea.nl)

©Entréa juli 2011