



Kortom

- Stel uw vragen, vertel uw ideeën.
- We luisteren naar elkaar.
- We gebruiken geen geweld.
- We gaan respectvol met elkaar om.
- Niet tevreden? Vertel het ons.
- Samen maken we Youké nog beter!

Meer weten?

Op onze website vindt u alle informatie over de privacyregels bij Youké, onze klachtenregeling, de vertrouwenspersoon, het AKJ en handige links naar organisaties die opkomen voor uw belangen.

Kijk voor meer informatie op youke.nl



Youké begint bij u

Informatie voor ouders



Uw kind en u krijgen begeleiding bij Youké. U kunt rekenen op duidelijkheid, respect, openheid en professionaliteit. Youké gaat zorgvuldig om met uw kind, met u en met uw gegevens, zodat er onderling vertrouwen ontstaat.

Hoe gaat het bij Youké?

- We luisteren naar elkaar.
- We gebruiken geen geweld.
- We gaan respectvol met elkaar om.

Het gaat om wederzijds respect. Dat vraagt inzet van alle betrokkenen. U speelt een zeer belangrijke rol; wij werken vooral met u samen. U en uw kind staan centraal. Daarbij kunt u op verschillende manieren meedenken over het beleid en de hulpverlening. Uw mening telt!

Youké begint bij u: waar wilt u hulp bij? Welke resultaten verwacht u? Wat vindt u belangrijk? Daar gaat u met Youké mee aan de slag.

Youké werkt met u samen, bij voorkeur met beide ouders. Het gaat tenslotte om uw kind. Ook maken we afspraken met u over het informeren van stiefouders of pleegouders, als die er zijn.

Uw gegevens zijn van u

Iedereen die hulp krijgt bij Youké, krijgt een dossier. Daarin zitten persoonsgegevens, het hulpverleningsplan en bijvoorbeeld verslagen van gesprekken en evaluaties. Het dossier is niet zomaar voor iedereen in te zien. Als de behandeling klaar is, bewaren het we het dossier nog vijftien jaar.

Geen dubbel werk

Youké gebruikt de 'verwijsindex', een registratiesysteem waardoor organisaties beter kunnen samenwerken. In dit systeem staan persoonsgegevens, de naam van de instantie waar uw kind hulp krijgt en de contactgegevens van de meldende instantie. Dat is vooral belangrijk als meerdere instanties bij uw gezin betrokken zijn. Als Youké hierin een melding plaatst, dan brengen we u daarvan op de hoogte.

Uw kind in goede handen

De samenwerking met u als ouder is belangrijk: wij houden u goed op de hoogte van wat er gebeurt. Om de veiligheid van uw kind te waarborgen, houdt Youké zich aan meerdere protocollen en richtlijnen rond inschatten veiligheid, kindermishandeling en seksueel misbruik.

“Ik heb voldoende vertrouwen om weer van mijn kind te durven houden.”

jonge moeder Rosita



Zelf verantwoordelijk

Het is niet verstandig waardevolle spullen mee te nemen naar Youké, want Youké is niet aansprakelijk voor zoekraken of kapotgaan. Ook is Youké niet aansprakelijk voor schade die uw kind aan zijn of haar eigen eigendommen veroorzaakt.

Uw mening telt

Onderdeel van ons werk is om goed te luisteren naar uw vragen en opmerkingen, bijvoorbeeld bij huisvergaderingen en in gesprekken. Uw ervaringen zijn leerzaam voor ons. Als u of uw kind graag meedenkt over het beleid van Youké, dan kunt u ook deelnemen aan het E-panel, de medezeggenschapsraad, de cliëntenraad of de ouderraad. Er is ook een pleegouderraad.

Gaat er iets niet goed, probeer dat dan eerst samen met uw hulpverlener op te lossen. Lukt dat niet en helpt ook een gesprek met de leidinggevende van de afdeling of zelfs de regiomanager niet? Dan kunt u een klacht indienen. Op www.youke.nl vindt u meer informatie over het indienen van een klacht. U kunt ook terecht bij de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Deze adviseert u en kan helpen als u een klacht wilt indienen.



“Oma snapt nu waarom ik druk ben.”

Dean