

# Welkom bij De Jutters

Voor alle cliënten van De Jutters  
en hun ouders/verzorgers



**Stichting De Jutters**  
Centrum voor Jeugd-GGZ Haaglanden



## Inhoudsopgave

<b>Ons doel</b>	<b>1</b>
Onze 4 kernwaarden	1
<b>Start van de behandeling</b>	<b>2</b>
Bereikbaarheid	2
Inschrijven en legitimeren	2
Zorgverzekering	3
WA verzekering	3
Een afspraak afzeggen	4
Het eerste gesprek	4
Behandelaarsvoorstel	5
Behandelaarsplan	5
Behandeling en onderwijs	5
Toestemming	5
<b>Algemene regels</b>	<b>7</b>
De regels van De Jutters	7
Regels voor inzage, afschrift en privacy	8
Klacht indienen	10
Kinder- en jongerenraad	11
Jouw plichten	11
<b>Tot slot...</b>	<b>12</b>

*De Jutters is hét centrum voor jeugd-ggz in de regio Haaglanden. Wij zijn er voor kinderen en jongeren (en hun ouders/verzorgers) van 0 tot en met 22 jaar met psychische of psychiatrische problemen of met het risico deze te ontwikkelen. In deze brochure vind je algemene informatie die bij een behandeling bij De Jutters van belang is.*

## Ons doel

Ons doel is de verbetering van het psychische en sociale functioneren van onze patiënten. Ons streven is allereerst om stoornissen te voorkomen of te verhelpen. Als dit niet mogelijk is willen we er alles aan doen om de kinderen en jongeren in ieder geval maximale ontwikkelingskansen te bieden. We willen ons actief inzetten voor de oplossing van de maatschappelijke problemen, waaraan ons experts kunnen bijdragen.

### Onze 4 kernwaarden

- 1 Service;** Zo willen we onze klanten benaderen. Service verwijst naar een vraaggerichte houding; we voelen ons actief verantwoordelijk voor de cliënt, we laten cliënten in hun waarde en leveren goed werk.
- 2 Straight;** Zo gaan we met elkaar om. Straight verwijst naar elkaar zeggen waar het op staat, maar op een respectvolle manier. We zijn aanspreekbaar op ons gedrag, we zijn recht door zee zijn en stellen ons zakelijk op.
- 3 Slagvaardig;** Zo benaderen wij de omgeving. Slagvaardig verwijst naar alert reageren, niet alleen woorden maar ook daden, geen stroperige bureaucratie maar doortastend op ons doel afgaan. We maken waar wat we afspreken!
- 4 Samen;** Zo werken we binnen de instelling, binnen de keten en met onze cliënten aan de juiste zorg.

## Start van de behandeling

De behandeling wordt gegeven door een behandelaar, van hem/haar hoor je meer over de afdeling en de behandeling die je krijgt.

Voorafgaand aan je behandeling wordt met jou en je ouders<sup>1)</sup> overlegd wat je wensen en doelen van de behandeling zijn. Uit ervaring weten we dat het helpt om ook je ouders en soms ook je broers en/of zussen of bijvoorbeeld je leerkracht en huisarts bij de behandeling te betrekken.

De behandelaar maakt deel uit van een team. In zo'n team werken medewerkers met verschillende deskundigheden nauw samen. Een team bestaat meestal uit: een psychiater, een psycholoog, een ouderbegeleider, een sociotherapeut en een creatief therapeut.

De behandelaar bespreekt de informatie uit deze brochure met jou en je ouders. Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat je onduidelijkheden bespreekt en vragen direct stelt.

### Bereikbaarheid

De behandelaars zijn niet direct te bereiken. Je kunt tijdens kantooruren contact opnemen met het secretariaat van de behandelaar. Zij kunnen je verder helpen

### Inschrijven en legitimeren

Om de behandeling te kunnen starten moeten we jou als cliënt inschrijven. Je ouders worden ook ingeschreven als cliënt, ook als zij niet op hetzelfde adres wonen. Ook broers of zussen die betrokken zijn bij de behandeling worden ingeschreven. Daarom is het belangrijk om het formulier dat we meesturen bij de uitnodiging voor het eerste gesprek of dat je krijgt bij het eerste gesprek volledig door je ouders in te laten vullen.

Bij de eerste afspraak met een behandelaar moet je je kunnen legitimeren. Dat kan met een geldig paspoort, Nederlands rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingen-document. Zo weet de behandelaar dat je diegene bent die hoort bij het BSN (burger service nummer) en de andere gegevens in onze administratie. Bij volgende afspraken kan de behandelaar opnieuw om je legitimatie vragen. Neem daarom altijd een geldig

<sup>1)</sup> Om de leesbaarheid van deze brochure te vergoeten is gekozen voor het vermelden van 'ouders' waar ook de verzorgers of andere wettelijk vertegenwoordigers aangesproken worden.



identiteitsdocument mee. Ben je jonger dan 14 jaar, dan kun je je legitimeren met je eigen identiteitsdocument of met het paspoort van een van je ouders waarin je staat bijgeschreven.

### Zorgverzekering

Een behandeling bij De Jutters wordt vergoed door de zorgverzekering. Kinderen zijn gratis meeverzekerd op de zorgverzekering van hun ouders. Voor kinderen tot 18 jaar betalen de ouders geen premie en er geldt geen eigen bijdrage en eventueel eigen risico. We vragen je ouders bij het eerste gesprek de verzekeringsgegevens door te geven.

Wanneer je niet voor ziektekosten verzekerd bent, moeten je ouders jou inschrijven bij een zorgverzekeraar. De kosten voor kinderen worden door de overheid vergoed. Let op: wanneer jongeren 18 jaar worden moeten zij zelf een zorgverzekering afsluiten. Vanaf dat moment moet je premies, eigen bijdrage en indien van toepassing ook een eigen risico betalen. Voor meer informatie kun je contact opnemen met het Service Informatie Punt (SIP) via **070 850 7 850**.

### WA verzekering

Ook is het voor alle kinderen die bij De Jutters ingeschreven worden verplicht WA (aansprakelijkheidsverzekering) verzekerd te zijn. Wanneer er onverhoopt iets gebeurt waardoor er schade ontstaat, kunnen de kosten voor de schade hiermee verhaald worden op de verzekerde.

## Een afspraak afzeggen

Om ons werk zo goed mogelijk te kunnen doen vragen we je, wanneer je niet naar een afspraak kunt komen, dit minimaal 24 uur van te voren door te geven aan je behandelaar.

## Het eerste gesprek

Mee te nemen naar het eerste gesprek:

- formulier persoonlijke gegevens,
- geldig legitimatiebewijs (bij ieder gesprek),
- toestemmingsformulieren (als je deze thuisgestuurd hebt gekregen, anders ontvang je deze bij het eerste gesprek),
- polis of pasje zorgverzekering.

Met het eerste gesprek start het psychiatrisch onderzoek. Meer informatie over het psychiatrisch onderzoek vind je op onze website [www.dejutters.com](http://www.dejutters.com). Tijdens dit gesprek bespreek je samen met je ouders en de behandelaar wat de problemen zijn. De behandelaar legt jou en je ouders de behandelmogelijkheden voor. Hij of zij zal je informeren over:

- waarom je behandeld moet worden,
- het onderzoek en het verloop daarvan,
- de geadviseerde behandeling,
- wie er voor jouw behandeling verantwoordelijk is,
- andere behandelmogelijkheden, zowel binnen als buiten De Jutters.

Bij bepaalde behandelingen geven wij ook informatie over:

- de gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek,
- medicijnen en mogelijke bijwerkingen.

Als je liever geen informatie of alleen informatie over sommige onderwerpen wilt krijgen, kun je dat natuurlijk ook aangeven.

Als wij denken dat er tijdens je verblijf op een dagbehandelingsgroep of een dag-en-nachtbehandelingsgroep veiligheidsmaatregelen nodig zijn die je bewegingsvrijheid beperken, dan bespreekt de behandelaar dit van tevoren met jou en je ouders. In het eerste gesprek spreekt de behandelaar met je ouders af hoe zij tijdens de behandeling geïnformeerd worden. De behandelaar zal je ouders regelmatig om uw mening vragen over het verloop van de behandeling.

Ook bij het afsluiten van de behandeling of bij verandering van afdeling vragen we ouders en jongeren van 12 jaar en ouder om een vragenlijst (GGZ-jeugd Thermometer) in te vullen met vragen over de behandeling. De informatie die we daarmee verzamelen is anoniem en gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.

## Behandelvoorstel

Als de behandelaar jou en je ouders heeft geïnformeerd over de geadviseerde behandeling, kun je aangeven of je het met dit voorstel eens bent. Je kunt het voorstel ook afwijzen of kiezen voor een andere behandeling. Als de behandeling waarvoor je kiest niet door De Jutters gegeven kan worden, helpt de behandelaar jou en je ouders bij het zoeken naar mogelijkheden bij andere instellingen. Als jij en je ouders dat willen, helpen wij je het contact met die instelling te leggen en informatie over te dragen.

## Behandelplan

Als je het met de behandelaar eens bent over wat er moet gebeuren, stellen we een behandelplan op. In het behandelplan schrijven we op wat er aan de hand is, waar we met elkaar aan gaan werken en hoe we dat gaan doen. Het behandelplan wordt geschreven in samenspraak met jou, je ouders en de behandelaar. In het behandelplan leggen we ook vast hoe en wanneer we met jou en je ouders bekijken of de behandeling werkt. Soms verloopt een behandeling anders dan we van tevoren gedacht hadden. Als we de behandeling willen wijzigen bespreken we dat eerst met jou en je ouders. Wijzigingen leggen we vast in het behandelplan.

## Behandeling en onderwijs

Het is belangrijk dat je onderwijs blijft volgen, zoveel mogelijk op je eigen school of opleiding. In de gesprekken die we met jou en je ouders hebben zullen we hier regelmatig aandacht aan geven. De Jutters heeft mogelijkheden om onderwijs op het terrein van De Jutters aan te bieden door de Pleysierschool (middelbaar onderwijs) en de PI-school (basis onderwijs).

## Toestemming

Belangrijk om te weten is dat je alleen behandeld kunt worden als je daarvoor toestemming hebt gegeven. Deze toestemming kun je (eventueel samen met je ouders) altijd weer intrekken. Dit moet wel schriftelijk gebeuren. Bij de start van de behandeling ontvang je deze toestemmingsformulieren. Als de behandeling wordt gewijzigd vraagt de behandelaar jou en je ouders om een handtekening, dit om aan te geven dat jullie het behandelplan hebben gezien en dat het met jullie is besproken.



In de wet staat hierover het volgende geschreven:

- Als je jonger bent dan 12 jaar, moeten je ouders toestemming geven voor de behandeling en mogen zij beslissingen nemen over jouw behandeling. Natuurlijk mag en moet jij hier wel bij betrokken worden.
- Als je tussen de 12 en 16 jaar bent, mag je samen met je ouders beslissingen nemen over jouw behandeling.
- Vanaf 16 jaar mag jij zelf beslissen en dus wel of geen toestemming geven voor de behandeling.
- Als ouders of pleegouders geen wettelijk gezag hebben, hebben zij geen zeggenschap over de behandeling.

#### *Geen toestemming – toch behandeling*

Toch kan het soms gebeuren dat je wordt behandeld, terwijl jij en/of je ouders daar geen toestemming voor hebben gegeven. Dit kan alleen als er sprake is van ernstig nadeel voor jou, bijvoorbeeld als je plotseling erg ziek wordt en dringend behandeling nodig hebt.

#### *Gedwongen opname*

Als je ernstig gevaar voor jezelf en/of je omgeving veroorzaakt, maar niet behandeld wilt worden, kan er een rechterlijke machtiging of inbewaringstelling aangevraagd worden. Dit betekent dat je gedwongen, tegen je wil, opgenomen wordt. Ook bij een gedwongen opname zal De Jutters samen met jou zoeken naar een geschikte behandeling. Voor meer informatie over rechterlijke machtiging en in bewaring stelling, zie de Bopz brochure.

## **Algemene regels**

De Jutters wil kinderen, jongeren, ouders en medewerkers een veilige plek bieden. Een veilige omgeving biedt de beste kansen op goede samenwerking en resultaat. Je mag verwachten dat jij en je ouders door de medewerkers van De Jutters met respect, vriendelijk en correct worden behandeld, en dat wij rekening houden met jouw identiteit en (culturele) achtergrond. Van jou en je ouders vragen wij hetzelfde. Om een zo veilig mogelijke omgeving te bieden hebben wij enkele algemene regels opgesteld.

#### **De regels van De Jutters:**

- Soms gaan de dingen niet zoals jij, je ouders of wij dat hadden verwacht. Wanneer jij of wij ontevreden zijn over het verloop van de behandeling willen wij dat graag met jou en je ouders bespreken.
- Wij accepteren geen enkele vorm van agressie of geweld, niet van medewerkers en niet van cliënten.
- In de gebouwen en op het terrein van De Jutters is het gebruik van alcohol en drugs niet toegestaan.
- Roken is verboden in de gebouwen van De Jutters.
- Huisdieren worden niet toegelaten.

Daarnaast zijn er voor de afdelingen huisregels gemaakt over bijvoorbeeld bezoektijden, bedtijden, zakgeld, het gebruik van mobieltjes en dergelijke. Deze huisregels ontvang je van je behandelaar.

Als je bent opgenomen heb je recht op contact. Dit betekent bijvoorbeeld dat je:

- Televisie mag kijken.
- Naar de radio mag luisteren.
- Boeken, kranten en tijdschriften mag lezen.
- Post mag versturen en ontvangen.
- Mag telefoneren.
- Bezoek mag ontvangen tijdens de bezoeken.

#### *Ontvangen van post*

Als je tijdens je opname bij De Jutters post ontvangt, mag deze niet worden achtergehouden of worden gelezen door medewerkers van De Jutters. Wel mag de post met jouw toestemming en in jouw aanwezigheid worden gecontroleerd op meegezonden voorwerpen die gevaarlijk/illegaal zijn en/of de dagelijkse gang van zaken binnen De Jutters verstoren. Alleen als er een ernstig vermoeden bestaat dat de post zulke voorwerpen bevat mag jouw post ook worden gecontroleerd zonder jouw toestemming.

### *Altijd recht op contact*

Het is belangrijk om te weten dat je altijd contact mag opnemen met: de patiënten-vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, het bestuur van De Jutters, jouw advocaat, de officier van justitie en de inspectie van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

### *Privacy*

Het recht op privacy betekent dat een gesprek met jouw behandelaar of een lichamelijk onderzoek niet zomaar mag plaatsvinden in het bijzijn van anderen. Jouw privacy moet zoveel mogelijk gerespecteerd worden.

### *Vakantie*

Wij willen een behandeling niet onnodig lang laten duren. Daarom gaat de behandeling van kinderen in dagbehandeling of dag-en-nachtbehandeling in de schoolvakanties gewoon door. De afspraken over de (on)mogelijkheden van een vakantie tijdens een opname staan vermeld in de afdelingsinformatie.

## **Regels voor inzage, afschrift en privacy**

### *Inzage in het dossier*

De Jutters is verplicht een dossier bij te houden. Gegevens die over jou zijn verzameld in het behandelplan en/of dossier worden vertrouwelijk behandeld. Medewerkers van De Jutters hebben namelijk een beroepsgeheim. Om gegevens te verstrekken aan mensen die niet direct met jouw behandeling te maken hebben, heeft De Jutters schriftelijke toestemming van jou en/of je ouders nodig. Jouw gegevens mogen onder bepaalde voorwaarden gebruikt worden voor medisch wetenschappelijk onderzoek, tenzij je hier bezwaar tegen hebt.

De Jutters is verplicht een dossier bij te houden. Alle gegevens uit het behandelplan, over het verloop van de behandeling en de uitslagen van onderzoeken worden opgeslagen in een elektronisch cliëntendossier. Alleen bevoegde medewerkers van De Jutters mogen het dossier lezen. Gegevens die over jou zijn verzameld in het behandelplan en/of dossier worden vertrouwelijk behandeld. Medewerkers van De Jutters hebben namelijk een beroepsgeheim. Om gegevens te verstrekken aan mensen die niet direct met jouw behandeling te maken hebben, heeft De Jutters schriftelijke toestemming nodig van jou en/of je ouders. Jouw gegevens mogen onder bepaalde voorwaarden gebruikt worden voor medisch wetenschappelijk onderzoek, tenzij je hier bezwaar tegen hebt.



Het is mogelijk om zelf het dossier in te zien of om kopieën hiervan te krijgen. Hier kunnen wel kosten aan verbonden zijn.

De Jutters is wettelijk verplicht om cliëntendossiers 15 jaar te bewaren. Het kan zijn dat je er bezwaar tegen hebt dat de gegevens zo lang worden bewaard. Bij je behandelaar kun je een schriftelijk verzoek indienen om het dossier eerder te vernietigen.

### *Recht op eigen geloof of levensbeschouwing, politieke meningsvorming en –uiting*

Ook bij De Jutters heb je recht op jouw eigen geloofs-/levensovertuiging en politieke mening. De medewerkers van De Jutters doen hun best om je in de gelegenheid te stellen de gebruiken van jouw geloofs- of levensovertuiging te volgen. Zoals bijvoorbeeld het naar (kerk)diensten gaan of het volgen van een speciaal dieet. Natuurlijk moet dit wel passen in de behandelafspraken en binnen de mogelijkheden van De Jutters liggen. Als je stemgerechtigd bent, kan De Jutters ervoor zorgen dat jij kunt stemmen of zal De Jutters je informeren over hoe jij op een andere manier jouw stem kunt uitbrengen.

### *Recht op eigendom*

Tijdens je behandeling heb je het recht om persoonlijke eigendommen te bewaren en bij je te houden, mits deze geen gevaar kunnen opleveren voor jezelf, anderen en/of de goede gang van zaken bij De Jutters. Toch raden we je af om erg kostbare spullen mee te nemen naar De Jutters. De Jutters is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing/diefstal van persoonlijke eigendommen.



### *Geheimhoudingsplicht*

In heel uitzonderlijke gevallen kunnen we onze geheimhoudingsplicht verbreken. Dit is bijvoorbeeld het geval als er sterke aanwijzingen of vermoedens zijn van kindermishandeling. We kunnen hier melding van maken bij de kinderbescherming.

### **Klacht indienen**

Je hebt altijd het recht een klacht in te dienen over jouw behandeling of verblijf bij De Jutters. Je kunt dat in eerste instantie altijd doen bij de personen die je behandelen of begeleiden. Vaak helpt een gesprek met je behandelaar of een medewerker van de afdeling al om jouw klacht op te lossen. Als hiermee jouw klacht nog niet is opgelost of als je het moeilijk vindt om je klacht op de afdeling zelf te bespreken, dan kun je het ook bespreken met de leidinggevende (manager) van de afdeling of de divisiedirectie. Als ook hier nog geen oplossing wordt gevonden, kun je je klacht indienen bij de Directeur Zorg van De Jutters. Een klacht aan de officiële klachtencommissie van De Jutters moet je schriftelijk bij de secretaris indienen.

### *Klachtencommissie De Jutters*

t.a.v. Mw. N. Spitsbaard  
Dr. van Welylaan 2  
2566 ER Den Haag  
070 850 7 850  
[n.spitsbaard@dejutters.com](mailto:n.spitsbaard@dejutters.com)

### *Externe (onafhankelijke) klachtencommissie*

Klachtencommissie Cliënten  
GGZ-Delfland  
Ambtelijk secretaris: mevrouw E. de Blécourt  
Postbus 5016  
2600 GA Delft  
015 260 74 66

### *Patiëntenvertrouwens Persoon*

Je kunt als cliënt met je klacht bovendien altijd terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Deze pvp is onafhankelijk en dus niet in dienst van De Jutters. De pvp zal je ondersteunen, bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, en alles wat je vertelt geheim houden. Let op: de pvp is geen advocaat!

0900 444 8888

[helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

[www.pvp.nl](http://www.pvp.nl) of [www.pvp-online.nl](http://www.pvp-online.nl)

### **Kinder-en Jongerenraad**

In de Kinder- en Jongerenraad van De Jutters hebben cliënten de kans om samen met anderen hun mening te geven over verschillende onderwerpen die bij De Jutters spelen. Over dingen die er nog niet zijn en die er volgens de cliënt wel moeten komen. Of over zaken die er wel zijn, maar die volgens de cliënt anders kunnen. Voor meer informatie kun je contact opnemen met de Kinder-en Jongerenraad.

In de Kinder- en Jongerenraad zitten kinderen en jongeren die hoofdzakelijk van de klinische afdelingen afkomstig zijn. In vergaderingen met de Raad van Bestuur kunnen zij hun mening geven. Als lid van de raad vertegenwoordigen ze de kinderen of jongeren van één of meer afdelingen of poliklinieken. Voor de Kinderraad is de leeftijd tussen 5 en 10 jaar oud en voor de Jongerenraad tussen 11 en 18 jaar oud.

### **Jouw plichten**

Als cliënt van De Jutters heb je rechten, maar ook plichten. Zonder samenwerking en wederzijds vertrouwen tussen jou en De Jutters is er geen goede behandeling mogelijk. Daarom wordt er van jou verwacht:

- Dat je de behandelaar de informatie geeft die nodig is voor de behandeling.
- Dat je je houdt aan de huisregels van De Jutters.
- Dat je je houdt aan de afspraken die met je zijn vastgelegd in je behandelplan.

## Tot slot...

Mochten jij of jouw ouders na het lezen van deze brochure nog vragen hebben, dan kan je deze altijd stellen aan jouw behandelaar, begeleider of aan de patiëntenvertrouwenspersoon.

### **Suggesties voor verbetering**

*Deze brochure is met zorg samengesteld. Wij doen ons best deze brochure zo correct, actueel en compleet mogelijk te maken. Deze brochure wordt daarom regelmatig aangepast.*

*Suggesties voor verbetering kun je sturen aan [communicatie@dejutters.com](mailto:communicatie@dejutters.com)*

### **Colofon**

*Uitgave van Stichting De Jutters  
Centrum voor Jeugd-GGZ Haaglanden  
Postbus 61452  
2506 AL Den Haag  
070 – 850 7 850  
[www.dejutters.com](http://www.dejutters.com)*

### **Tekst:**

*Stichting De Jutters, afdeling communicatie  
[communicatie@dejutters.com](mailto:communicatie@dejutters.com)*

### **Ontwerp en opmaak:**

*Smidswater*

### **Fotografie:**

*Josje Deekens*

*Voor de foto's in deze brochure is gebruik gemaakt van modellen.*

### **Druk:**

*Drukkerij Albani*

