

Wat vind jij van Youké?

Vertel ons wat beter kan

Als je hulp krijgt bij Youké, dan is het belangrijk dat je krijgt wat je nodig hebt. Het gaat om jou, dus jouw mening telt. Je kunt je ideeën bespreken met je hulpverlener of op de groep van Youké.

We vinden het belangrijk dat je je veilig voelt bij onze hulp en werkwijze. In deze folder vind je informatie over hoe we werken, over privacy en over hoe jij kunt laten weten wat jij vindt van Youké.



Hoe gaat het bij Youké?

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

Wat vind jij van Youké?

Vertel ons wat beter kan

Als je begeleiding of hulp van Youké krijgt, dan heb je daar misschien bepaalde verwachtingen van. Of je hebt vragen of een goed idee. Hoe dan ook: wij willen het graag weten.

Je kunt altijd terecht bij je eigen hulpverlener, een andere professional van Youké of de regiomanager.

Jouw dossier is privé

Alle kinderen en jongeren bij Youké hebben een dossier met persoonsgegevens, het hulpverleningsplan en verslagen van gesprekken. Veel persoonlijke informatie dus, waar jij en je hulpverlener bij kunnen. Verder mogen alleen je casemanager en eventuele voogd van de organisatie die jouw indicatie gaf in je dossier kijken. Om te controleren of wij de juiste hulp geven. Andere hulpverleners mogen alleen met jouw toestemming in je dossier kijken. Als je nog geen twaalf bent, moeten ook je ouders toestemming geven. Ben je klaar bij Youké, dan bewaren wij het dossier nog twintig jaar voor je.

Even met iemand anders praten

Soms wil je met iemand praten die los staat van Youké, hulpverleners of familie. Daarom is er voor alle cliënten en pleegkinderen een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Je kunt de vertrouwenspersoon zelf benaderen. Maar deze komt ook bij de teams regelmatig langs om te kijken hoe het gaat. De vertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal en helpt je om het probleem zelf op te lossen. Je krijgt informatie over je rechten en advies over wat je het beste kunt doen.

Zelf op je spullen passen

Als je bij Youké bent, dan ben je zelf verantwoordelijk voor jouw spullen. Youké is niet aansprakelijk als je iets kwijtraakt of als er iets kapot gaat.



Het contact met mijn ouders is beter geworden. Het is niet meer zo hard tegen hard.

Leo

Als er iets niet goed is gegaan

Als je niet tevreden bent over de hulpverlening of als er iets is gebeurd, dan kun je dit het beste bespreken met je hulpverleners of het teamhoofd. Helpt dat niet, dan kun je gebruik maken van de klachtenprocedure van Youké. Je kunt, als je dat wilt, daarbij advies inwinnen bij het AKJ. Het AKJ is onpartijdig en informeert, adviseert en ondersteunt iedereen met vragen of klachten over de jeugdzorg.

Kortom

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

YouSay

De medezeggenschap van cliënten wordt vertegenwoordigd door YouSay. Dit is de cliëntenraad van Youké. De raad bestaat uit ouders en jongeren vanaf 16 jaar die hulp van Youké hebben gekregen of krijgen. Youké vraagt YouSay om mee te denken over onderwerpen en advies te geven. YouSay luistert en haalt over verschillende thema's informatie op bij cliënten. Deze informatie delen zij binnen Youké en zo verbeteren wij samen onze hulpverlening.

Wil jij ook meedenken met YouSay of heb je vragen, mail dan naar yousay@youke.nl

Meer informatie

Misschien heb je nog vragen? Neem gerust contact op met onze Youké-collega's bij START voor advies, informatie of aanmelden. Bellen kan naar **088 170 5000** op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Mailen mag ook naar start@youke.nl. Om specialistische jeugdhulp te krijgen heb je een verwijzing nodig van het buurt- of wijkteam in je gemeente of bijvoorbeeld de huisarts.

Kijk voor meer informatie op [youke.nl](https://www.youke.nl)

september 2023

Opmerkingen over deze folder? Mail naar communicatie@youke.nl.