



Gemeente Enschede

Besluit Onderwijs Jeugdhulp Arrangement (OJA)

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

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

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

De jeugdhulp die u krijgt, staat meestal in een plan. Dat plan krijgt u van de aanbieder. Het officiële besluit over de hulp staat in een brief. Zo'n brief krijgt u niet automatisch. Als u de brief met het besluit wilt krijgen, kunt u een e-mail sturen naar info@wijkteamsenschede.nl.

In deze e-mail vraagt u om de brief met het besluit. In de e-mail zet u alleen:

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

U hoeft niet uit te leggen waarom u de brief wilt hebben.

Bezwaar of klacht over Onderwijs Jeugdhulp Arrangement (OJA)

Als u niet tevreden bent over de hulp die u heeft gekregen. Of niet tevreden over hoe de aanbieder die hulp uitvoert. Of ergens anders over. Dan kunt u 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

Krijgt u geen hulp terwijl u er wel om hebt gevraagd? Dan kunt u daar bezwaar tegen maken. Dat kan ook als u wel jeugdhulp kunt krijgen, maar het niet eens bent met deze hulp. Om bezwaar te maken, heeft u de officiële brief nodig. Dat is de brief waarin staat welke jeugdhulp u kunt krijgen. In die brief staat ook meer over bezwaar maken:

- hoe u dat doet
- bij wie u dat doet
- wanneer u dat kunt doen

Die brief kunt u opvragen. Hoe. Dat leest u hierboven onder het kopje Besluit Onderwijs Jeugdhulp Arrangement (OJA).

Klacht

Bent u niet tevreden over hoe de aanbieder de jeugdhulp heeft uitgevoerd? Of niet tevreden over een medewerker van de aanbieder? Dan kunt u een klacht sturen. Voorbeelden van dingen waar u niet tevreden over kunt zijn:

- de aanbieder doet niet wat zij heeft beloofd
- de medewerker van de aanbieder gaat niet netjes met u om of gedraagt zich niet fatsoenlijk - maakte fouten, maar wil deze niet verbeteren
- gaat niet goed om met uw informatie en gegevens. U kunt hierover het best eerst praten met de (medewerker van de) aanbieder. Een vertrouwenspersoon kan u daarbij helpen.

Een vertrouwenspersoon:

- o is iemand aan wie u eerst uw verhaal kunt vertellen
- o luistert naar u
- o denkt met u mee over wat u kunt doen
- o kan u helpen met volgende stappen

Wilt u zo'n gesprek helemaal niet? Of komen u en de (medewerker van de) aanbieder er samen niet uit? Dan kunt u een klacht sturen.

Meer over het sturen van zo'n klacht, over de vertrouwenspersoon of over onafhankelijke cliëntondersteuning leest u op: www.pluryn.nl/service-en-contact/klachten/hoe-los-ik-een-klacht-op? www.jarabee.nl/over-jarabee/klachtenprocedure-en-vertrouwenspersoo

NB: Waar wij ouders schrijven bedoelen we ook ouder en wettelijke vertegenwoordiger(s)