

Informatie voor jongeren

Bij wie kan je terecht met vragen/problemen en klachten? Wat wordt er mee gedaan?

1. Als je een **mentor/coach** hebt dan is dat je vaste contactpersoon bij wie je met alle vragen (ook bijvoorbeeld over seksueel grensoverschrijdend gedrag) terecht kan.
2. Je kunt een vraag of probleem ook in de huisvergadering bespreken. Dit is van toepassing als het gaat over de groep waar je verblijft.
3. Wil je met een **andere medewerker** van Cardea (Bijvoorbeeld een groepsleider die niet je mentor is) in gesprek dan kan dat altijd. Ga gewoon het gesprek aan.
4. Medewerkers gaan vertrouwelijk om met de info die je vertelt. Tegelijkertijd staat in de **gedragscode voor medewerkers van Cardea**, dat het soms nodig kan zijn, dat zij de vertrouwelijke informatie van jou tóch moeten bespreken met andere partijen (collega's/ouders etc.). Natuurlijk vertellen ze je dit vooraf.
5. Je krijgt bij de start van de hulp een aparte folder over de **vertrouwenspersoon van het AKJ**. In die folder staat bijvoorbeeld dat je kunt chatten met de vertrouwenspersoon. In de folder staat ook: *"Als je mij iets vertelt dat gevaarlijk is voor jou of mensen om jou heen, dan ben ik verplicht daar iets mee te doen. Vaak betekent dat dat ik het wel aan anderen moet vertellen. Jouw veiligheid staat voorop. Ik bespreek altijd eerst met jou hoe we dat gaan doen. De rest blijft onder ons"*. Meer informatie vind je op www.AKJ.nl
6. Cardea heeft actieve [Jongerenraad en cliëntenraad](#). In de folders staat dat deze raden ook thema's op de agenda kunnen zetten zoals **veiligheid**. En dat je ook aan de cliëntenraad of Jongerenraad je mening kunt geven over wat goed gaat, wat beter kan.
7. In de folder '[Afspraak met Cardea](#)' staat hoe je een **klacht** kunt indienen. Je kunt het volgende doen:
 - a. Bespreek het met je eigen hulpverlener of de teamleider van je hulpverlener;
 - b. Je kan ook het klachtenformulier op de website van Cardea invullen;
 - c. Wil je liever iemand buiten Cardea spreken dan kan je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van het AKJ;
 - d. Wanneer alle stappen hiervoor niet werken dan heb je altijd de mogelijkheid om de vraag/probleem bij de onafhankelijke klachtencommissie te melden.
8. Samen met degene met wie jij je vraag/probleem of klacht hebt besproken, bepaal je de volgende stap(pen). Je spreekt samen af wat er wordt opgeschreven in je dossier, wie verder op de hoogte wordt gesteld en welke stap wanneer wordt gezet. In het hele proces staat altijd jouw veiligheid voorop.