

## Onze omgangsvormen

Jeugdbescherming Regio Amsterdam streeft naar een zo goed mogelijke dienstverlening. Goede samenwerking is hierbij erg belangrijk. Natuurlijk kan het gebeuren dat u niet tevreden bent en dat de emoties hoog oplopen. Het gaat tenslotte om uw kind(eren), waar soms ingrijpende beslissingen over worden genomen.

Om het contact tussen de klant en Jeugdbescherming Regio Amsterdam zo prettig mogelijk te laten verlopen, heeft Jeugdbescherming Regio Amsterdam een aantal omgangsregels:

### De cliënt en medewerkers van Jeugdbescherming Regio Amsterdam

- respecteren elkaar, ongeacht verschillen in opvattingen, overtuigingen, achtergronden, sekse, seksuele geaardheid en lichamelijke kenmerken;
- discrimineren elkaar niet;
- behandelen elkaar zoals we zelf behandeld willen worden;
- staan elkaar vriendelijk en correct te woord, ook als we met elkaar mailen & appen;
- hebben respect voor elkaars eigendommen;
- komen gemaakte afspraken na en als een afspraak niet kan doorgaan, dan informeren we de ander daar zo snel mogelijk over;
- publiceren geen namen en/of gegevens van elkaar op social media etc.;
- gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie, zoals staat beschreven in het Privacyreglement (te vinden op onze website [www.jeugdbescherming.nl](http://www.jeugdbescherming.nl)).

Emoties horen bij het werk van Jeugdbescherming Regio Amsterdam. Maar verbaal of lichamelijk geweld, belediging, intimidatie, discriminatie, bedreiging of ander ongewenst gedrag zijn natuurlijk niet toegestaan. Als de emoties tijdens een gesprek hoog oplopen, stoppen we het gesprek. Zo kan iedereen weer tot rust komen.

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening of beslissingen willen wij graag samen tot een oplossing komen. Als dit niet lukt, kunt u een officiële klacht indienen of bezwaar maken bij de rechter. Zie hiervoor ook de brochure 'Klachtbehandeling'.

- Bij brand of een andere calamiteit volgen bezoekers de aanwijzingen van het personeel op.
- Het meebrengen van huisdieren en roken binnen de gebouwen van Jeugdbescherming Regio Amsterdam is niet toegestaan.
- Voor de veiligheid van cliënt en de medewerkers van Jeugdbescherming kunnen video-opnames worden gemaakt in de algemene ruimtes.

**Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn en hopen op een goede samenwerking!**