

NIEUWSBERICHT

Amsterdam, 22 augustus 2016

Sterke groei aantal cliënten dat klachten uit over jeugdhulp

Uit de halfjaarcijfers 2016 van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* – blijkt een sterke groei in het aantal unieke cliënten dat contact heeft gehad met een vertrouwenspersoon. Ook het aantal vragen, problemen en klachten dat cliënten melden bij het AKJ vertoont een stijgende lijn. “Een begrijpelijke ontwikkeling gezien de ingrijpende veranderingen in het jeugdstelsel”, aldus directeur-bestuurder Jenine Timmers van het AKJ.

In de Jeugdwet staat dat alle (pleeg) kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers die vragen of klachten hebben over jeugdhulp daarvoor terecht moeten kunnen bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het AKJ voert dit onafhankelijke vertrouwenswerk landelijk uit voor alle gemeenten, collectief gefinancierd door de VNG. Het AKJ doet dit samen met collega’s van een vijftal Zorgbelangorganisaties.

Landelijke cijfers vertrouwenswerk

In de eerste zes maanden van 2016 meldden 6.465 unieke cliënten zich bij het AKJ. Zij benaderden de vertrouwenspersonen met vragen, problemen en/of klachten over hulp in het kader van de Jeugdwet. In 2015 waren dat over een heel jaar 7.404 unieke cliënten. In de onderstaande tabel zijn de cijfers uitgesplitst naar jeugdigen en volwassenen.

Als deze sterke groei zich in de tweede helft van 2016 voortzet, dan zal er sprake zijn van een verdubbeling van het aantal unieke cliënten ten opzichte van 2015.

Aantal unieke cliënten met wie het AKJ contact heeft gehad.	Eerste half jaar 2016	Totaal 2015
Jeugdigen	3.684	4.025
Volwassenen	2.781	3.382
Totaal	6.465	7.404

Ook het aantal vragen, problemen en klachten vertoont een stijgende lijn. In de eerste zes maanden van 2016 werden in totaal 10.394 nieuwe vragen, problemen en klachten geregistreerd, ten opzichte van 15.015 in het jaar 2015.

Aantal nieuwe vragen, problemen en klachten.	Eerste half jaar 2016	Totaal 2015
Gestelde vragen	1.615	2.466
Besproken problemen	1.938	2.196
Geuite klachten	6.841	10.353
Totaal	10.394	15.015

De Top 3 van de inhoud van gestelde vragen, besproken problemen en geuite klachten over alle jeugdhulp (inclusief de gemeentelijke toegang jeugdhulp) in de eerste zes maanden van 2016 is nagenoeg hetzelfde gebleven als in 2015.

- **Top 3 vragen:** 1. Werkwijze instantie, 2. Wetgeving, 3. Andere vragen
- **Top 3 problemen:** 1. Woonsituatie/groep/groepsgeleden, 2. Familie/thuis, 3. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening
- **Top 3 Klachten:** 1. Bejegening, 2. Beslissingen, 3. Gebrekkige informatie

Verklaring groei aantal cliënten

Wat concludeert het AKJ uit deze halfjaarcijfers? Jenine Timmers: "Dat de cijfers over 2016 significant hoger zijn dan in 2015 is gelet op de groei en ontwikkeling van het nieuwe jeugdstelsel begrijpelijk. In 2015 is door gemeenten hard gewerkt aan het inrichten van het jeugdstelsel. De vertrouwenspersonen waren in dat stelsel nog weinig zichtbaar en herkenbaar. Het AKJ heeft daarom stevig geïnvesteerd in voorlichting bij gemeentelijke jeugd- en wijkteams, CJG's, Veilig Thuis en jeugdhulpinstellingen. We hebben niet alleen voorlichting gegeven aan jongeren en ouders, maar ook aan jeugdhulpverleners. Overigens kloppen jeugdhulpverleners zelf ook bij ons aan, daarin zien we ook een groei. In de eerste helft van 2016 hebben 47 hulpverleners advies gevraagd aan de vertrouwenspersoon, tegenover 45 keer in heel 2015. Uit de halfjaarcijfers kan geconcludeerd worden dat ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon in de doorontwikkeling van het jeugdstelsel nog hard nodig is. We helpen cliënten graag om hun stem te laten horen waarmee ze zelf hun rechtspositie kunnen verstevigen in het ingewikkelde veld van de jeugdhulp. Onze missie is dan ook: wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp."

Onafhankelijke vertrouwenspersonen

De onafhankelijke vertrouwenspersonen van het AKJ ondersteunen iedereen die te maken heeft met jeugdhulp en daar vragen of klachten over heeft. Zowel (pleeg)kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers kunnen bij het AKJ terecht. Cliënten kunnen ons bereiken via het landelijke nummer **088 555 1000**, per e-mail info@akj.nl en via de chat op www.akj.nl.

Vragen over het werk en de rol van de vertrouwenspersoon in de jeugdhulp? Bekijk de vraag & antwoordsectie op: www.akj.nl/vraagtypes/voor-professionals.