



Vertrouwenswerk verankerd

AKJ Publieksjaarverslag 2017



Inhoud

- 4** Introductie
- 6** Het vertrouwenswerk
- 10** 2017 in cijfers
- 14** Waarover nemen cliënten contact op?
- 16** Ondersteuning en resultaten
- 20** Cliënten per type instantie of zorgvorm
- 21** Groepsbezoeken
- 22** Voorlichting
- 23** Signalen
- 25** Trends
- 36** Cliëntenfeedback
- 38** Pilot tuchtrecht
- 40** Ons fundament versterkt

Vertrouwenswerk verankerd

AKJ Publieksjaarverslag 2017

Onze missie

Wij leveren onafhankelijk vertrouwenswerk van hoge kwaliteit voor iedereen die met jeugdhulp te maken heeft en daarbij behoefte heeft aan ondersteuning.

Introductie

Het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* zet zich al 46 jaar in voor jeugdhulpcliënten. Ook in 2017 hebben onze vertrouwenspersonen hun uitgebreide kennis over de Jeugdwet, over de rechtspositie van cliënten en over de procedures en regelgeving in de jeugdhulp ingezet voor iedereen die daar behoefte aan heeft.

Het aantal cliënten dat ondersteuning heeft gevraagd aan een vertrouwenspersoon is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2016. Zoals gebruikelijk gaven de vertrouwens-

personen antwoord op vragen, boden een luisterend oor en legden uit hoe de jeugdhulp werkt. Daarbij verstrekten zij kinderen, jongeren, ouders en verzorgers informatie over hun rechten en mogelijkheden binnen het jeugdhulpstelsel. Bij klachten over de jeugdhulp ondersteunden vertrouwenspersonen cliënten bij het verwoorden, indienen en bespreken ervan. Door deze rol zijn ze ook in staat om verbeterpunten te signaleren bij de instanties en daarmee bij te dragen aan een betere kwaliteit van de jeugdhulp.

Ondanks het stabiele aantal cliënten was er in 2017 bij het AKJ een stijging in de werkdruk merkbaar. De vraagstukken die cliënten voorleggen aan vertrouwenspersonen zijn complexer van aard geworden. Daardoor vergen ondersteuningstrajecten meer inzet en tijd van de vertrouwenspersonen.

In juni 2017 liet staatssecretaris Van Rijn aan de Tweede Kamer weten dat de functie van onafhankelijk vertrouwenswerk (zoals in de Jeugdwet is verankerd) per 1 januari 2018 via het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zal worden gefinancierd. Dat was heel goed nieuws. Want deze landelijke financiering garandeert dat kinderen, jongeren en hun ouders (ongeacht waar zij wonen) gebruik kunnen blijven maken van het onafhankelijke vertrouwenswerk.

Hoe belangrijk de ondersteuning van vertrouwenspersonen kan zijn, blijkt uit de praktijkverhalen die in dit jaarverslag te lezen zijn. We hebben Damian, Maartje, Rianne en haar moeder, Meneer Borg en duizenden andere jeugdhulpcliënten kunnen helpen bij hun zoektocht naar antwoorden en oplossingen. Dat blijven we graag nog heel veel jaren doen.

Het vertrouwenswerk

Het AKJ voerde in 2017 het onafhankelijke vertrouwenswerk uit in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Daarnaast ontvingen we in 2017 subsidie van de Raad voor de Kinderbescherming om ook voor hun cliënten het vertrouwenswerk vorm te geven.



Het vertrouwenswerk voeren we uit samen met een vijftal Zorgbelangorganisaties. In Groningen, Friesland, Drenthe, Gelderland en Brabant/Zeeland voerden de Zorgbelangorganisaties het vertrouwenswerk in de eigen regio's uit in opdracht van het AKJ.

In 2017 is regelmatig overleg gevoerd tussen de Zorgbelangorganisaties en het AKJ. Tijdens deze bijeenkomsten werden zowel landelijke als regionale vraagstukken over het vertrouwenswerk besproken. Aan de orde kwamen bijvoorbeeld uniformiteit in werkwijze, procedures, signalering en rapportages. Ook volgden alle vertrouwenspersonen samen inhoudelijke trainingen en werd er uitgebreid kennis en ervaring gedeeld tijdens de zogenaamde 'verbindingsdag', waarop het thema intervisie en reflectie centraal stond.

Vertrouwenspersonen bieden onafhankelijk vertrouwenswerk aan iedereen die te maken heeft met jeugdhulp en met de Raad voor de Kinderbescherming.

Onze vier kerntaken zijn: informatie & advies, ondersteuning, voorlichting en signalering. Met de uitoefening van deze kerntaken dragen we bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de jeugdhulp.

Onze vertrouwenspersonen ondersteunen jongeren en/of hun (pleeg)ouders of verzorgers als ze vragen, klachten of problemen hebben over onder andere bejegening, communicatie, procedures, besluiten, veiligheid en hun rechtspositie binnen de jeugdhulp.

Onze ambitie is dat de cliënt weer met vertrouwen verder kan in het hulpverleningstraject. Dit doen we door samen met de cliënt een vraagstuk helder te krijgen en te bekijken wat de mogelijkheden zijn. Als het even kan, proberen we te de-escaleren door samen met de cliënt het probleem bespreekbaar te maken op het niveau waar het ontstaan is. Daarnaast kan het voor een cliënt prettig zijn om te voorkomen dat het een puur juridische kwestie wordt. Cliënten willen vooral graag gehoord worden.

Onze vertrouwenspersonen beantwoorden vragen veelal via telefoon, e-mail en chat. Als een cliënt verdere ondersteuning nodig heeft, pakt een vertrouwenspersoon in de regio waar de cliënt woont of verblijft de zaak op. Kinderen en jongeren krijgen altijd voorrang als ze contact met ons opnemen. We praten direct met hen, of bellen hetzelfde dagdeel nog terug.

“Ik vond het prettig om mijn verhaal te kunnen doen en heb antwoord gekregen over de stappen die ik zou kunnen nemen.” – Volwassene na een adviesgesprek

Ook bezoeken vertrouwenspersonen jongeren op groepen, geven ze voorlichting en signaleren ze zaken die niet goed gaan en maken deze bespreekbaar bij de instanties.

Onze vertrouwenspersonen zijn actief voor cliënten die te maken hebben met:

- Gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp, bijvoorbeeld Centra voor Jeugd en Gezin en wijk-/jeugd-/buurtteams
- Gecertificeerde Instellingen (Jeugdbescherming en Jeugd-reclassering)
- Ambulante jeugdhulp (inclusief ambulante jeugd-GGZ)
- Pleegzorgorganisaties
- Jeugdhulpinstellingen voor verblijf en dagbehandeling, inclusief gezinshuizen en zorgboerderijen
- Gesloten jeugdhulpinstellingen (JeugdzorgPlus)
- Jeugd LVB-instellingen
- Veilig Thuis-organisaties
- Raad voor de Kinderbescherming

Kernwaarden

Wij doen ons vertrouwenswerk vanuit zes kernwaarden: *onafhankelijk, stem geven, zonder oordeel, motiverend, vastberaden en verbindend.*

Onze kernwaarden vertellen hoe wij ons werk doen. Lees er meer over op onze website

www.akj.nl

2017 in cijfers

Het aantal cliënten in 2017 is licht gedaald ten opzichte van 2016. Het aantal vragen, problemen en klachten dat zij ter sprake brachten, is juist licht gestegen. De vertrouwenspersonen hebben jongeren in instellingen en gezinshuizen weer actief opgezocht tijdens (groeps-)bezoeken.

10.178
unieke cliënten
hadden contact met
een vertrouwenspersoon.
(10.862 in 2016)

4.981
jeugdigen
(5.931 in 2016)

5.197
volwassenen
(4.931 in 2016)

In totaal zijn
22.006
Vragen, problemen
en klachten met een
vertrouwenspersoon
besproken.

(21.552 in 2016)

- Gestelde vragen: 3.209
- Besproken problemen: 4.084
- Geuite klachten: 14.713

↓
TOP 3
geuite klachten

1. Bejegening: 4.220
2. Beslissingen: 2.349
3. Gebrekkige informatie: 2.141

50%
van deze vragen,
problemen en
klachten is in het
eerste contact met
de cliënt afgerond.

Voor de overige
50% werd een
vervolgactie
ingezet.

353 klachten
zijn ondersteund in het
kader van **tuchtrecht**.
(83 in 2016)

12% van de klachten
werd doorgeleid naar een
klachtencommissie.



217 signalen en verbeterpunten

besproken met verantwoordelijken van instanties.

(284 in 2016)

921 keer voorlichting gegeven aan medewerkers van instellingen, jongerenraden, cliëntenraden en groepen jongeren. (1.290 in 2016)

11.436 groepsbezoeken afgelegd bij jeugdhulpinstanties. (11.440 in 2016)

Clïenttevredenheidscijfers

Jongeren 9

(8,7 in 2016)

Volwassenen 8,3

(8,4 in 2016)

Waarover nemen cliënten contact op?

De vragen, problemen en klachten die cliënten met vertrouwenspersonen bespreken, blijven door de jaren heen ongeveer hetzelfde. Net als het jaar ervoor, stond in 2017 in de top 3 van meest geuite klachten de bejegening door een medewerker van de betrokken instantie op nummer 1.

Vragen

De meeste vragen van cliënten gaan over de werkwijze van de instantie, bijvoorbeeld de werkwijze van jeugdhulpinstellingen, de toegang jeugdhulp en andere instanties zoals de Raad voor de Kinderbescherming of Veilig Thuis. Daarnaast houden veel vragen verband met relevante wetgeving, met name de Jeugdwet en het Personen- en Familierecht.

Problemen

Cliënten bespreken diverse problemen met de vertrouwenspersonen. Meestal gaat het over hun woonsituatie, over de groep waar ze verblijven, of over hun groepsgenoten. Daarnaast wordt veel gesproken over familie en de thuis-situatie en ten slotte over hun persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening.

Klachten

Cliënten klagen het meest over bejegening, beslissingen en gebrekkige informatie:

- **Bejegening:** alle klachten over de bejegening van de cliënt door een medewerker. Denk hierbij aan een medewerker die zich niet neutraal opstelt, de cliënt niet serieus neemt of onvoldoende luistert, of druk uitoefent in het 'vrijwillige kader'.
- **Beslissingen:** alle klachten over onzorgvuldigheid bij het (niet) nemen van beslissingen, bijvoorbeeld onvoldoende motivatie of onderbouwing. Daarnaast vallen hieronder klachten over onvoldoende betrokkenheid van de cliënt bij het tot stand komen van beslissingen, niet-proportionele beslissingen (bijvoorbeeld bij sancties tegen jongeren) en het niet of te laat afgeven van een verleningsbesluit.
- **Gebrekkige informatie:** alle klachten over gebrekkige informatie over bijvoorbeeld de werkwijze van de instantie, onvoldoende uitleg over de te volgen hulpverlening, onvoldoende informatie aan de ouder over het welzijn van het kind of onvoldoende informatie over de rechten van de cliënt.

Ondersteuning en resultaten

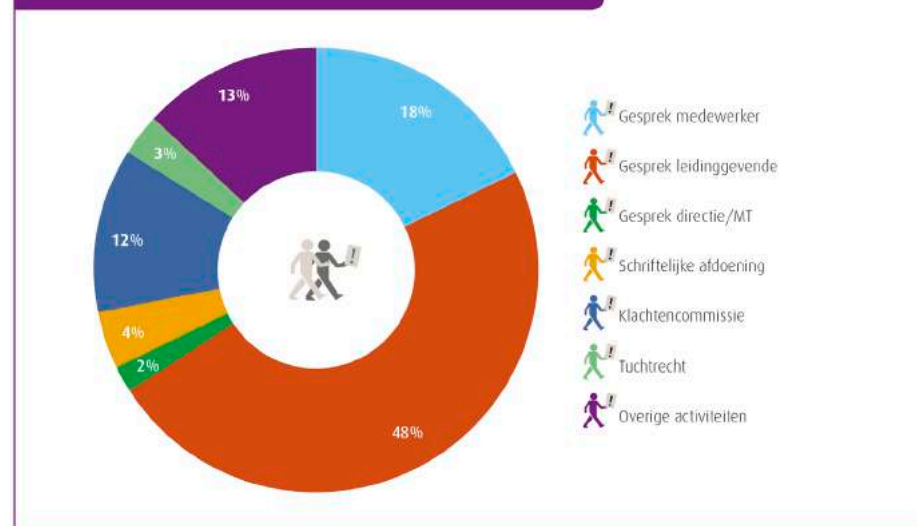
“De vertrouwenspersoon was mijn rots in de branding en heeft mij goed gecoacht en me daarbij door de verwarring heen geloodst. Ze liet mij ook weer in mijn eigen kracht staan en in mezelf geloven.”

– Ouder na een ondersteuningstraject

De 10.178 unieke cliënten in 2017 hebben in totaal 22.006 (nieuwe) vragen, problemen en klachten met een vertrouwenspersoon besproken. Bij de helft (50%) daarvan kon de vertrouwenspersoon de cliënt met informatie en advies weer verder op weg helpen.

Bij de overige 50% heeft een vertrouwenspersoon verdere ondersteuning geboden aan de cliënten. Bijvoorbeeld in gesprekken met een medewerker of hun leidinggevenden, of richting een klachtencommissie van de betrokken instantie. Het grootste deel (72%) van de vragen, problemen en klachten waarop verdere ondersteuning gegeven werd, is met één ondersteunende actie van de vertrouwenspersoon afgerond.

Grafiek 1: Totaal aantal ingezette acties tijdens ondersteuning verdeeld naar type acties (in percentages)



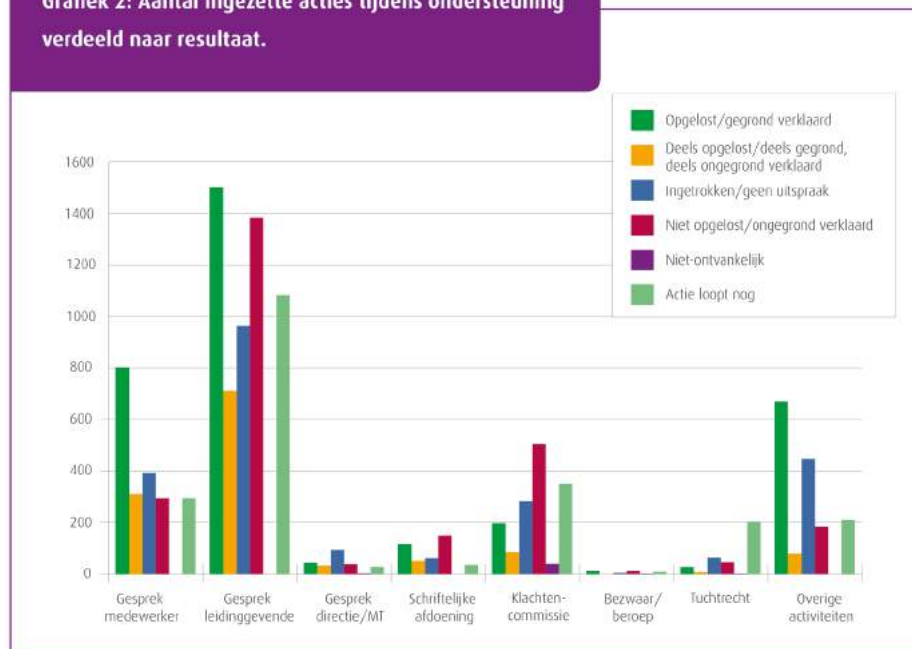
Uit grafiek 1 blijkt dat vertrouwenspersonen cliënten het vaakst ondersteunen bij een gesprek met een medewerker of leidinggevende van de betrokken instantie (samen 66%).

Opvallend in 2017 is de forse stijging van het aantal klachten waarbij vertrouwenspersonen cliënten ondersteunden in het kader van tuchtrecht. In totaal zijn 353 klachten in het tuchtrecht ondersteund ten opzichte van 83 klachten in 2016. Het gaat om slechts 3% van het totaal, maar duidelijk is dat ontevreden cliënten steeds vaker de weg van tuchtrecht kiezen (zie ook pagina 38).



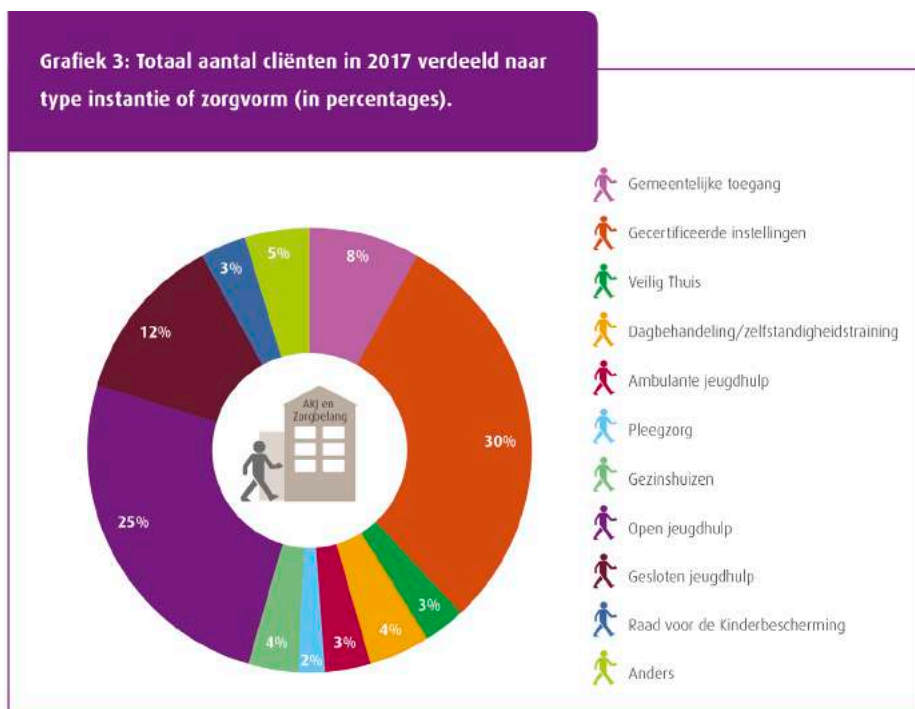
Grafiek 2 toont het resultaat per actie, op vraag-, probleem- of klachtniveau, waarbij de vertrouwenspersoon ondersteuning heeft geboden. Ondanks dat veel vragen, problemen en klachten (deels) opgelost worden voor cliënten in een gesprek met medewerkers en leidinggevenden, leidt zo'n gesprek niet in alle gevallen tot een oplossing voor de cliënt. Op dat moment kijkt de vertrouwenspersoon samen met de cliënt of er nog andere acties ingezet kunnen worden, zoals de gang naar de klachtencommissie van de betreffende instantie.

Grafiek 2: Aantal ingezette acties tijdens ondersteuning verdeeld naar resultaat.



Cliënten per type instantie of zorgvorm

Alle kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met jeugdhulp kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Het maakt daarbij niet uit met welk type instantie of zorgvorm zij te maken hebben. Het onderstaande cirkeldiagram (grafiek 3) geeft de verdeling van onze cliënten weer over de verschillende typen instanties en zorgvormen.



De grootste groep cliënten (30%) heeft vragen of klachten over de gecertificeerde instellingen (Jeugdbescherming en Jeugdreclassering), op de voet gevolgd door de open jeugdhulpinstellingen (25%). Cliënten doen het minst vaak een beroep op een vertrouwenspersoon bij pleegzorg, Veilig Thuis-organisaties, de Raad voor de Kinderbescherming en ambulante jeugdhulp.

Groepsbezoeken

Jongeren in instellingen zoeken we actief op. Hoe vaak de vertrouwenspersonen op bezoek komen, hangt af van de kwetsbaarheid en zorgafhankelijkheid van de jongeren die daar verblijven. Het aantal bezoeken varieert van 1 keer per week in gesloten instellingen, 1 keer per 2 of 3 weken in open instellingen, tot 3 keer per jaar als het bijvoorbeeld om een gezinshuis gaat.

In 2017 hebben vertrouwenspersonen 11.436 groepsbezoeken afgelegd bij instellingen.

Tijdens zulke bezoeken geeft de vertrouwenspersoon uitleg over de rechten en plichten die jongeren hebben in de jeugdhulp. In individuele gesprekken met de vertrouwens-

persoon bespreken jongeren vaak problemen die zij ervaren op de groep, thuis, op school of met hun voogd.

Tijdens groepsbezoeken komt het regelmatig voor dat een jongere samen met de vertrouwenspersoon in gesprek gaat met een groepsleider. Bijvoorbeeld om meer duidelijkheid te krijgen over regels, of onvrede daarover te bespreken. Op zo'n manier kan er snel en laagdrempelig naar een oplossing worden gezocht.

“Bijvoorbeeld bij de rechtszaak, als ik bij de voorbereiding niet geholpen was door de vertrouwenspersoon was ik dichtgeslagen. Verder vind ik het fijn dat ie vaak op onze groep komt.” – Jongere op groep

Voorlichting

In 2017 hebben vertrouwenspersonen 921 keer voorlichting gegeven over de rechten van jongeren in instellingen en over wet- en regelgeving en procedures in de jeugdhulpverlening. Zowel jongerenraden, cliëntenraden, groepen jongeren als medewerkers van instanties kregen deze voorlichting. AKJ's 'Ken je rechten'-boekjes voor jongeren in de open en gesloten jeugdhulp vonden daarbij gretig aftrek.

Signalen

Signalering is een van de kerntaken van de vertrouwenspersoon. Signalen komen tot stand op basis van urgente situaties, of naar aanleiding van analyses van een opvallend aantal gerapporteerde klachten in een bepaalde categorie. Of naar aanleiding van andere opvallendheden die vertrouwenspersonen tegenkomen in hun dagelijkse praktijk. Het kan hierbij gaan om zaken die cliënten bij de vertrouwenspersoon aangeven, of om zaken die de vertrouwenspersoon tijdens het werk zelf constateert.

We spreken van *urgente situaties* als de rechten van individuele cliënten of cliëntgroepen worden geschonden of wanneer de veiligheid in het geding is. Dan wordt er direct een signaal afgegeven bij de organisatie. De vertrouwenspersoon stemt dit altijd af met de betrokken cliënt of cliëntgroep.

Opvallendheden worden tijdens periodieke evaluaties met de betreffende instanties besproken. Het gaat hierbij om situaties die wel belangrijk maar niet urgent zijn. Als een kwestie belangrijk én urgent is, wordt die wel direct gemeld bij de instellingen. Een voorbeeld van een opvallendheid is als iets een patroon lijkt te zijn. Bijvoorbeeld terugkerende

klachten over de telefonische bereikbaarheid van een hulpverlener, of klachten over de invulling van het vrijetijdsprogramma op een leefgroep.

In 2017 zijn in totaal 217 signalen besproken met de verantwoordelijken binnen de betreffende instanties.

Ook kennen we signalen waarbij gebruik moet worden gemaakt van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In 2017 is zes keer gebruik gemaakt van deze Meldcode. Afhankelijk van de situatie is hierbij Veilig Thuis geconsulteerd, dan wel gerapporteerd aan de reeds betrokken instelling.

Instellingen geven aan het ontvangen van onze signalen op prijs te stellen. Het stelt hen in staat om onderzoek te doen, actie te ondernemen en maatregelen te treffen.

Trends

Uit de analyse van de cijfers en signalen van 2017 zien we per type instantie of jeugdhulpvorm een aantal trends. De meest opvallende trends staan hieronder vermeld.

Toegang tot de jeugdhulp bij de gemeenten

- Cliënten geven aan dat zij onvoldoende gehoord of betrokken worden bij de zorgkeuze voor hun kind of gezin. Er lijkt vooral geïndiceerd te worden voor hulpvormen die door de gemeente zijn ingekocht. Als ouders een andere hulpvorm passender vinden voor hun kind en zij daarvoor een PGB aanvragen, wordt dit vaak niet gehonoreerd.
- Toegangsteams zijn nog onvoldoende op de hoogte van wet- en regelgeving waardoor zij cliënten daar onvoldoende over kunnen informeren.
- Er is het afgelopen jaar bij gemeenten veel verbeterd ten aanzien van klachtenregelingen en het bekend maken daarvan. Niettemin blijven cliënten onduidelijkheid ervaren over deze regelingen en hoe ze daar gebruik van kunnen maken.

Recht op passende hulp

Rianne is 8 jaar oud. Vorig jaar heeft het meisje veel problemen gehad op school. Als gevolg daarvan is ze langdurig 'thuiszitter' geweest. Inmiddels is Rianne onderzocht en is er geschikt onderwijs voor haar gevonden. Ze heeft het daar redelijk naar haar zin en bouwt weer positieve ervaringen op. Maar haar situatie blijft kwetsbaar.

Rianne's moeder, mevrouw Braams, wil er alles aan doen om te voorkomen dat Rianne opnieuw thuis komt te zitten. Dus ze meldt zich bij het wijkteam en vraagt om aanvullende hulp bij de schoolgang van haar dochter. Na een lange wachttijd krijgt mevrouw Braams te horen dat er een beschikking zal worden afgegeven voor hulp bij een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder. Maar dat is niet de ondersteuning die zij voor ogen heeft voor Rianne. Daarnaast heeft ze slechte ervaringen met de beoogde instelling, die ook nog eens een lange wachttijd heeft.

De wijkcoach volhardt in haar plan en probeert mevrouw Braams in gesprekken te overtuigen. Ondertussen wordt er geen beschikking afgegeven, waardoor mevrouw formeel geen bezwaar kan maken. Ze gaat zelf op zoek en vindt een instelling die Rianne per direct

passende hulp kan bieden. De wijkcoach beaamt dat het een passende vorm van hulp is, maar geeft aan dat de instelling niet door de gemeente is gecontracteerd. Een PGB om de hulp te bekostigen is niet haalbaar, omdat daar geen geld voor is.

Mevrouw Braams voelt zich machteloos en vraagt samen met haar vertrouwenspersoon een gesprek aan met de wijkcoach en diens manager. In het gesprek wordt een aantal misverstanden uitgesproken. De wijkcoach biedt excuses aan voor de ontstane situatie. Zij geeft onder andere aan dat het niet gepast was om te verwijzen naar de financiële situatie van de gemeente. Mevrouw Braams kan een PGB aanvragen en deze zal worden toegekend zodat de hulp aan Rianne zo snel mogelijk kan starten.

Mevrouw Braams is opgelucht over de uitkomst en tevreden over de ondersteuning van de vertrouwenspersoon. Door de positieve houding van de manager en de wijkcoach in het gesprek voelt ze zich nu wel serieus genomen en is verdere samenwerking weer mogelijk. En het belangrijkste: Rianne krijgt snel de hulp die zij nodig heeft.

De namen van moeder en dochter in dit praktijkvoorbeeld zijn fictief.

Gecertificeerde Instellingen

- Net als in 2016 bleek dat er in het afgelopen jaar door ziekte, personeelstekort en drukte onvoldoende jeugdbeschermers beschikbaar waren. Cliënten staan vaak enkele maanden op een wachtlijst. Ook krijgen cliënten te maken met verschillende jeugdbeschermers, waardoor hun traject vertraging oploopt en er onduidelijkheid ontstaat vanwege geen of een gebrekkige overdracht.
- Het grote aantal bejegeningssklachten speelt vooral in zaken waar sprake is van een problematische echtscheiding. Cliënten ervaren jeugdbeschermers dan als partijdig. Of ze voelen zich onvoldoende serieus genomen omdat zij gezien worden als 'strijdende ouder' en dus niet als ouder die zich zorgen maakt om zijn of haar kind.

Gezinshuizen

Het aantal gezinshuizen is ook in 2017 flink gestegen. Vooral het aantal gezinshuizen dat zelfstandig functioneert – dus los van een jeugdhulpinstelling of koepelorganisatie – groeit sterk. In 2017 hebben het AKJ en Zorgbelang weer met een groot aantal nieuwe gezinshuizen contact gelegd om daar het vertrouwenswerk te kunnen uitvoeren.

Op veel plekken zijn goede samenwerkingsafspraken gemaakt, maar nog niet alle gezinshuizen onderschrijven de meerwaarde van een vertrouwenspersoon. Echter, de afhankelijke en kwetsbare positie van jeugdigen in gezinshuizen maakt dat de toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon goed geregeld moet zijn. In overleg met de gezinshuizen en zorg- en koepelorganisaties wordt gekeken naar het passend vormgeven van vertrouwenswerk binnen de gezinshuizen.

- Bij zelfstandig functionerende gezinshuizen is de klachtenprocedure niet altijd duidelijk. Want als een gesprek met de gezinshuisouder niet helpt, wat is dan de volgende stap? Waar kan het kind dat daar woont (of zijn ouders) terecht? En waar kan de vertrouwenspersoon signalen afgeven als die er zijn?
- Daarnaast bleek dat gezinshuisouders regelmatig zelf een beroep doen op de vertrouwenspersoon wanneer zij bijvoorbeeld een vraag hebben over de Jeugdwet en rechten van cliënten.

Verstoken van informatie over zoon

Meneer Borg is de gezaghebbende vader van Job van 14 jaar. Hij is gescheiden en Job woont bij zijn moeder. Er is een ondertoezichtstelling (OTS) op basis van complexe scheidingsproblematiek van de ouders en een problematische relatie tussen vader en zoon.

Sinds de OTS ervaart meneer Borg in allerlei opzichten achteruitgang. Ondanks een omgangsregeling is het contact tussen hem en zijn zoon stil komen te liggen. De beoogde hulpverlening voor Job – zoals vermeld in de beschikking van de rechtbank – komt niet van de grond. Meneer Borg heeft geen gezinsplan ontvangen en het is niet duidelijk aan welke doelen gewerkt wordt.

De communicatie met de jeugdbeschermer verloopt stroef. De afspraak is dat de jeugdbeschermer meneer Borg maandelijks informeert over Job en als er bijzonderheden zijn ook tussendoor. Dit gebeurt niet. Hij maakt zich zorgen over Job en voelt zich buitenspel gezet als vader.

Meneer Borg meldt zich bij het AKJ. Samen met de vertrouwenspersoon voert hij een bemiddelingsgesprek met de jeugdbeschermer en diens leidinggevende. Dit levert duidelijkheid op, maar ook weer nieuwe onvrede. In het gesprek komt aan de orde dat de

instelling de mogelijkheid tot een gezagsbeëindigende maatregel wil onderzoeken. Omdat de jeugdbeschermer geen gespreksverslag stuurt, staat dit nergens op papier en weet meneer Borg niet waar hij aan toe is. Het toegezegde gezinsplan ontvangt hij pas na herhaald aandringen. Het blijkt een gedateerde versie.

Omdat de klachten aanhouden en de communicatie steeds verder onder druk komt te staan, besluit meneer Borg zijn klachten met hulp van de vertrouwenspersoon voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van de instelling. Deze oordeelt dat de gecertificeerde instelling tekort is geschoten in zorgvuldige communicatie en dat er onvoldoende sturing is gegeven aan de uitvoering van de OTS van Job. Daarnaast constateert de commissie dat er wat betreft hulpverlening voor Job niet aan de opdracht van de rechtbank is gewerkt. Alle klachten worden gegrond verklaard.

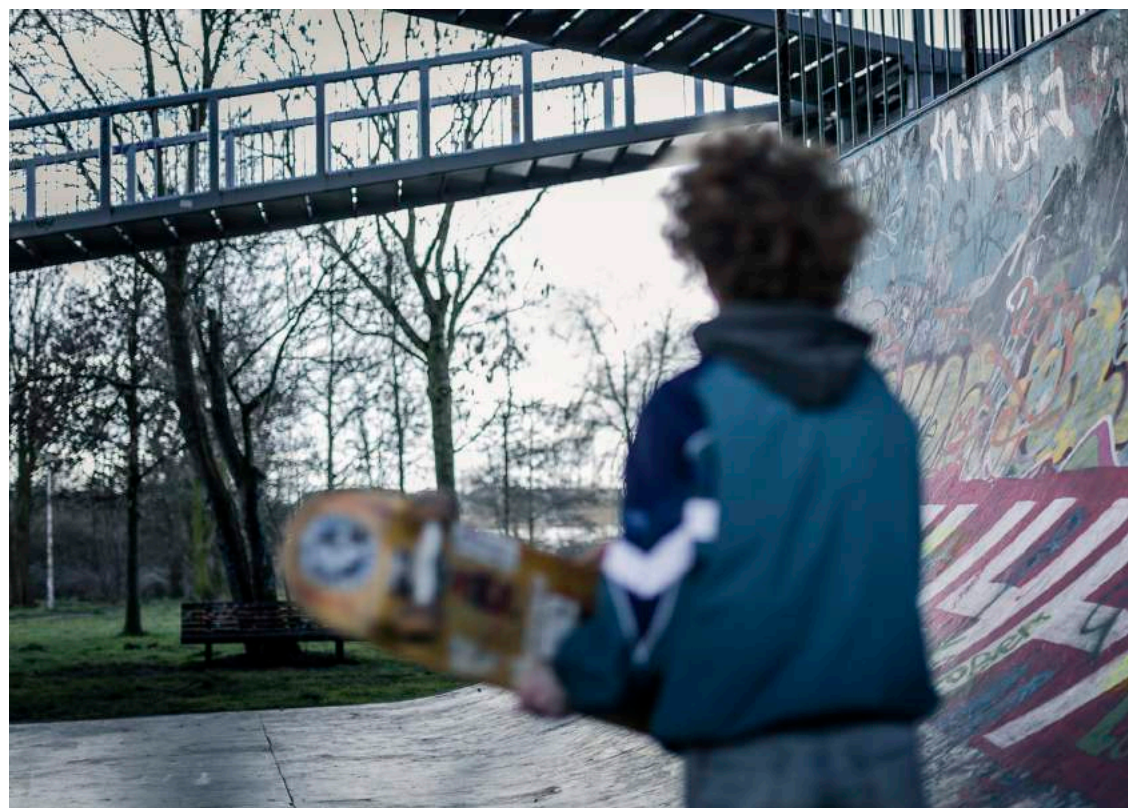
Meneer Borg is tevreden over de uitspraak, hij voelt zich gehoord en serieus genomen door de klachtencommissie. Hij waardeert dat de vertrouwenspersoon hem in deze emotioneel zware periode heeft geholpen om zijn klachten goed te ordenen en te verwoorden. Daardoor stond hij er niet alleen voor.

De namen van vader en zoon in dit praktijkvoorbeeld zijn fictief.

Open en gesloten jeugdhulpinstellingen

- In 2017 viel het de vertrouwenspersonen op dat jongeren vaak onnodig lang verblijven in een open of gesloten jeugdhulpinstelling. Onder andere doordat bepaalde hulp niet is ingekocht door een gemeente, of doordat er een wachtlijst bestaat voor passende vervolghulp. Jongeren ervaren dan ook veel onduidelijkheid over hun vervolgtraject.
- Daarnaast bleek er veel onduidelijkheid over de verantwoordelijkheid voor het verstrekken van zak- en kleedgeld. Wanneer ouders om welke reden dan ook niet bijdragen, ontstaat er getouwtrek tussen de betrokken instanties. Dit levert zelden een snelle of bevredigende oplossing op voor de betrokken jongere.
- In de open jeugdhulp was net als in 2016 regelmatig sprake van de toepassing van controlerende en vrijheidsbeperkende maatregelen, hoewel dat wettelijk gezien niet mag. Het gaat bijvoorbeeld om het zonder duidelijke reden of zonder aankondiging betreden en doorzoeken van kamers. Ook over het op slot draaien van deuren, fysiek ingrijpen en fouilleren werd regelmatig geklaagd door jongeren.
- Bij het opleggen en uitvoeren van controlerende en vrijheidsbeperkende maatregelen wordt door instellingen voor gesloten jeugdhulp niet altijd de geldende wet- en

regelgeving nageleefd. Maatregelen worden bijvoorbeeld opgelegd zonder dat de mogelijkheid hiertoe is vastgelegd in het hulpverleningsplan. Ook melden jongeren dat zij soms dagenlang in een afzonderingsprogramma zitten. Fysiek ingrijpen blijft steevast een ernstige bron van klachten. Jongeren geven aan dat dit onnodig, te hard of niet volgens de regels gebeurt.



Van standaard maatregel naar maatwerk

Damian is 16 jaar en woont op een gesloten groep van een jeugdhulpinstelling. Tijdens het wekelijkse bezoek van de vertrouwenspersoon geeft Damian aan dat hij klachten wil indienen bij de klachtencommissie. Zij neemt Damian apart om het gesprek aan te gaan en zijn klachten helder te krijgen. Damian vertelt dat hij geprobeerd heeft weg te lopen, maar dat hij door groepsleiding is tegengehouden. Hij geeft aan dat jongeren standaard na een weglouppoging eerst worden afgezonderd in de speciale afzonderingsruimte, vervolgens een urinecontrole krijgen, om daarna naar hun kamer te worden gestuurd. Daarna krijgen zij 2 weken lang een aangepast programma. Hun deur wordt op slot gedraaid en ze mogen slechts een paar kwartiertjes per dag de groep op. Volgens Damian is dit de standaardprocedure voor jongeren die weglopen.

Damian wil naar de klachtencommissie stappen. Hij is emotioneel en staat aanvankelijk niet open voor een bemiddelingsgesprek met de leidinggevende van de groep. Doordat de vertrouwenspersoon aangeeft dat problemen en klachten soms sneller worden opgepakt (en mogelijk opgelost) in zo'n gesprek, heeft zij Damian kunnen motiveren om eerst het gesprek met de leidinggevende aan te gaan.

Ze spreken af dat hij na het gesprek dan alsnog kan beslissen om de klachten bij de klachtencommissie neer te leggen.

Door omstandigheden vindt er geen gesprek plaats. In plaats daarvan legt de vertrouwenspersoon Damian's klachten voor aan de leidinggevende. Die gaat in gesprek met de gedragswetenschapper en groepsleiding over de gehanteerde procedure bij weglopen. Het resultaat: ze kijken kritisch naar de werkwijze van de instelling bij jongeren die weglopen. De instelling besluit vervolgens om deze standaardprocedure bij weglopen niet meer in te zetten. De jongeren op alle groepen worden op de hoogte gebracht van deze beslissing.

Het bekend maken van Damian's klachten heeft er ook voor gezorgd dat de instelling kritisch kijkt naar het afzonderingsprotocol. Er wordt besloten dat dit protocol niet meer als strafmaatregel gebruikt mag worden. De instelling geeft aan voortaan per individu te kijken wat er aan behandeling nodig is om bepaald gedrag om te buigen. Een waardevol resultaat voor alle jongeren in de instelling.

De naam Damian in dit praktijkvoorbeeld is fictief.

Cliëntenfeedback

Als we iemand geholpen hebben, vragen we altijd om een vragenlijst in te vullen. Jongeren en volwassenen zijn over het algemeen erg positief over ons vertrouwenswerk. Jongeren waarderen de inzet van de vertrouwenspersoon met een 9. Ook volwassenen zijn met een 8,3 tevreden over het vertrouwenswerk.

Een paar quotes uit de ingevulde vragenlijsten:

“Deze mevrouw heeft me goed geholpen, ze luisterde naar me, liet me netjes uitpraten zonder mij te onderbreken of mij te veroordelen en ze gaf me goed advies. Ik ben heel tevreden!” – Een ouder na een telefonisch adviesgesprek met de vertrouwenspersoon

“Ik voelde me gehoord en serieus genomen. De vertrouwenspersoon heeft met mij de zaken op een overzichtelijk rijtje gezet. Ik vond het fijn om haar hulp en rust(ige uitstraling) erbij te hebben in de moeilijke gesprekken.” – Een ouder na de ondersteuning van een vertrouwenspersoon

Cliënten koppelden ook kritische noten terug aan het AKJ, waar we zo veel mogelijk van proberen te leren:

- Cliënten vinden het niet altijd prettig dat ze eerst door een telefoniste te woord worden gestaan. Liefst willen ze direct met een vertrouwenspersoon spreken.
- Het is voor cliënten niet altijd duidelijk wat het AKJ doet en wat zij van een vertrouwenspersoon kunnen verwachten.
- Soms zijn er bij het AKJ en Zorgbelang (relatief) lange wachttijden voor ondersteuning.

“Soms denken cliënten dat de vertrouwenspersoon er voor kan zorgen dat hun kind weer thuis mag komen wonen. Helaas kunnen wij beslissingen van een gezinsvoogd of kinderrechter niet terugdraaien. Het is vervelend om een cliënt dan te moeten teleurstellen.”
– Een vertrouwenspersoon na een chatgesprek

Klachten over de vertrouwenspersoon

Wij doen ons werk zo goed mogelijk. Dat neemt niet weg dat iedere cliënt die ontevreden is over onze dienstverlening naar een externe en onafhankelijke klachtencommissie kan met zijn of haar verhaal over onze dienstverlening.

In 2017 waren er 30 cliënten die vragen of klachten hadden over de inzet van een vertrouwenspersoon. De verantwoordelijke teammanagers hebben al deze cliënten benaderd om de onvrede en mogelijke oplossingen te bespreken. Meestal was zo'n gesprek voldoende om de onvrede bij de cliënt op te lossen. Cliënten bij wie onvrede bleef bestaan, werden gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft in 2017 twee klachtbrieven over vertrouwenspersonen in behandeling genomen. Beide klachten zijn ongegrond verklaard door de klachtencommissie.

Pilot tuchtrecht



Cliënten die een klacht hebben over het handelen van een jeugdhulpprofessional die zich niet aan de beroepscode houdt, kunnen een zogenaamde 'tuchtklacht' indienen bij het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Cliënten in deze tuchtrechtzaken bleken vaak ondersteuning nodig te hebben.

Vandaar dat SKJ het AKJ gevraagd heeft om gezamenlijk een pilot uit te voeren, waarbij SKJ cliënten kon doorverwijzen naar het AKJ voor directe hulp en ondersteuning. Het ging om zaken waarin het cliënten zelf niet lukte om een goed omschreven en onderbouwde tuchtklacht in te dienen, die beoordeeld kon worden door het College van Toezicht.

Gedurende de pilot – die heel 2017 liep – heeft SKJ 12 tuchtzaken doorverwezen aan het AKJ. Twee vertrouwenspersonen hebben deze cliënten geholpen bij het verwoorden en onderbouwen van hun klacht(en) en boden ondersteuning tijdens de tuchtzitting. Desgewenst sprak de vertrouwenspersoon bij de zitting ook namens cliënt.

Geconcludeerd werd dat de verwijzing van cliënten naar een externe partij zoals het AKJ goed werkt. SKJ ontving daardoor helder verwoorde tuchtklachten die onderbouwd waren met relevante stukken. Door cliënten ondersteuning te bieden bij het opstellen van een tuchtklacht, bleek ook dat er bij de behandeling van de tuchtzaken een beter (juridisch) evenwicht was tussen de klager en de beklagde jeugdhulpverlener.

Ons fundament versterkt

Het AKJ heeft in 2017 ingezet op het versterken van haar fundament en op het steviger positioneren van de organisatie in het jeugdhulpdomein.

Daarvoor hebben we in 2017 de organisatie breed door-geelicht op basis van alle beschikbare informatie uit cliënten-feedback, feedback van onze samenwerkingspartners ('Expeditie Klant 2016'), het medewerkersonderzoek, interne audits en tussentijdse evaluaties. Centrale vragen hierbij waren: wat is het belang hiervan voor de cliënt? En hoe zorgen we ervoor dat onze vertrouwenspersonen cliënten zo goed mogelijk kunnen ondersteunen? Het resultaat is een nieuw 'proceshuis' met heldere en uniforme kaders. De vertrouwenspersonen hebben – binnen de vastgestelde kaders – meer bewegingsruimte gekregen om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen.

Ook zijn alle functierollen binnen het AKJ uitgebreid beschreven, met bijbehorende verantwoordelijkheden, bevoegdheden en competenties. Daardoor is helder wie welke rol(len) vervult en wat er van elke AKJ-er verwacht kan worden.

Bovendien is het AKJ in 2017 overgegaan op een nieuwe ICT-omgeving. Dat was noodzakelijk om te blijven voldoen aan de huidige beveiligingsnormen en de aangescherpte Europese privacywetgeving.



Colofon

Tekstredactie

AKJ

Coördinatie en eindredactie

Ingrid Verver, AKJ

Vormgeving

Hetty Peeters

www.hettypeeters.nl

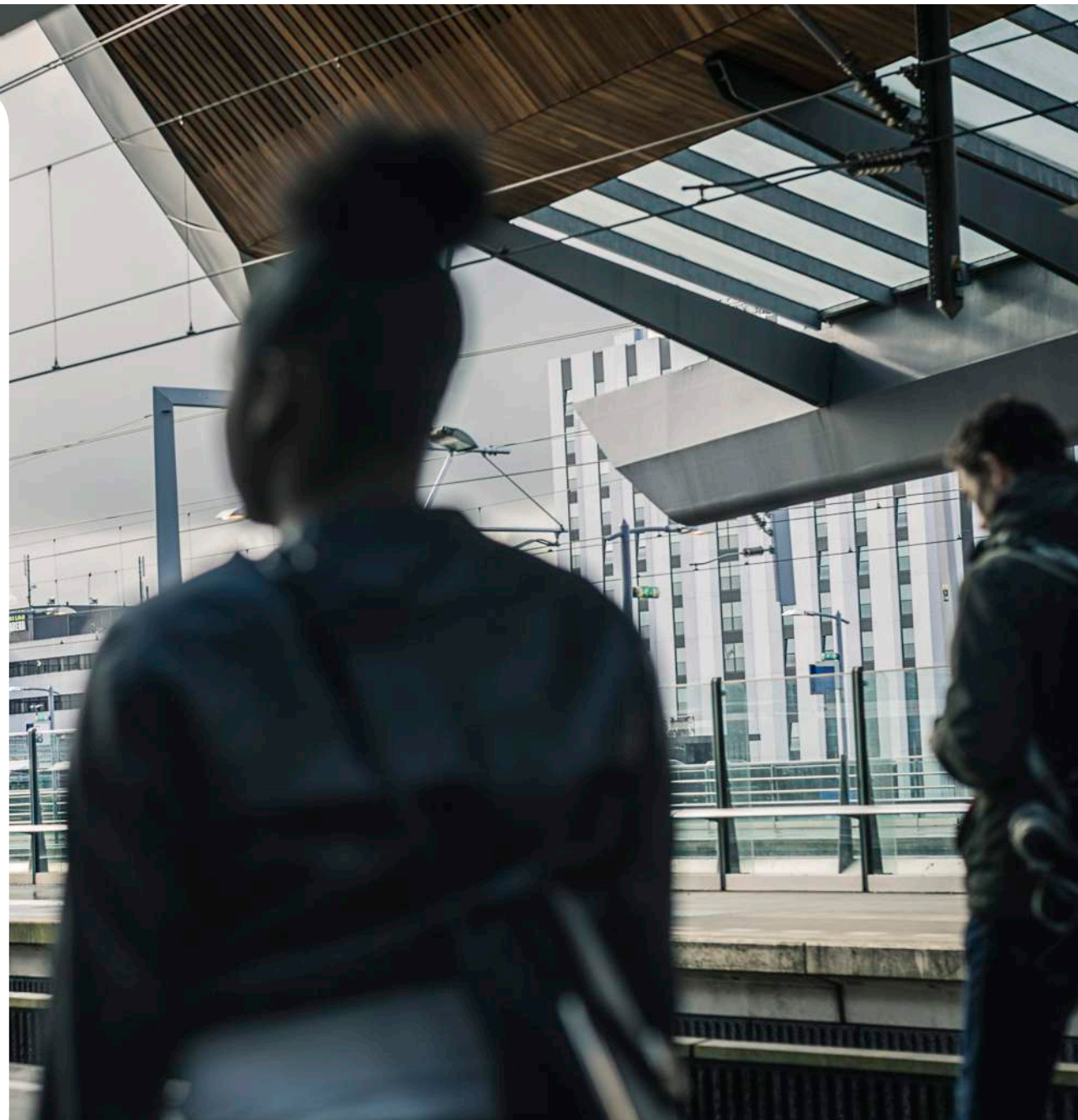
©AKJ, mei 2018

AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Heb jij vragen of klachten over jeugdhulp?

- Bel naar 088 555 1000
- Mail naar info@akj.nl
- Chat op www.akj.nl

Volg het AKJ op [Facebook](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).



akj

*vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp*

