

# Statuut onafhankelijk vertrouwenswerk in de jeugdhulp

## Vertrouwenswerk

Het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* voert landelijk het vertrouwenswerk uit, zoals vastgelegd in de Jeugdwet. Het vertrouwenswerk is beschikbaar voor alle jeugdigen en ouders die cliënten zijn van<sup>1</sup>:

- de gemeentelijk georganiseerde toegang tot jeugdhulp (wijkteams, inclusief de cliëntondersteuner<sup>2</sup>);
- uitvoerders van jeugdbescherming en jeugdreclassering (gecertificeerde instellingen);
- jeugdhulpaanbieders;
- Veilig Thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling; wettelijke grondslag in de Wmo 2015).

Hiernaast voert het AKJ vertrouwenswerk uit in opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming.

## Definitie, doel en taak

De Jeugdwet definieert de vertrouwenspersoon als volgt:

*“Vertrouwenspersoon: persoon die jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling”.*<sup>3</sup>

De ondersteuning door een vertrouwenspersoon is met name gericht op de uitoefening van de rechten van jeugdigen, hun ouders en pleegouders.<sup>4</sup> De verplichting om voor cliënten een onafhankelijke vertrouwenspersoon ter beschikking te stellen is een belangrijk instrument om de rechten van jeugdigen (en hun (pleeg-)ouders) die onder de Jeugdwet vallen te waarborgen. Het gaat met name om het recht om gehoord te worden in situaties waarin jeugdigen en/of ouders/verzorgers zich door het handelen van de overheid in een afhankelijkheidspositie bevinden.<sup>5</sup> Vertrouwenswerk maakt onderdeel uit van de (rechts)positie van cliënten in de jeugdhulp en is daarmee onderdeel van de legitimering van overheidsingrijpen in de persoonlijke levenssfeer.

---

<sup>1</sup> Artikelen 1.1 en 2.6 lid 2 Jeugdwet en 4.2.6 Wmo 2015.

<sup>2</sup> Handreiking Vertrouwenswerk VNG, 2014, p. 10.

<sup>3</sup> Artikel 1.1 Jeugdwet

<sup>4</sup> Artikel 4.1.1 Besluit Jeugdwet

<sup>5</sup> Handreiking Vertrouwenswerk VNG, 2014, p. 5 en Rapport Evaluatie Jeugdwet, 2018, p. 13, 187, 208 en 531 (vertrouwenswerk is onderdeel van het waarborgen van de rechtspositie van Jeugdwet-clieënten).

De vertrouwenspersoon informeert jeugdigen en hun (pleeg-)ouders over en ondersteunt hen bij aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van zowel het college (in het kader van de toegang tot jeugdhulp), de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling als Veilig Thuis, zodat deze cliënten hun eigen belangen doeltreffender kunnen behartigen.

*De vertrouwenspersoon geeft informatie en advies aan cliënten over hun (rechts)positie binnen de jeugdhulp, en ondersteunt hen desgewenst bij het formuleren, indienen en afhandelen van hun klachten over de jeugdhulp.*

De ondersteuning van de vertrouwenspersoon is allereerst gericht op het bespreekbaar maken van onvrede, misverstanden en onbegrip om escalatie tegen te gaan en daarnaast het ondersteunen bij klachtprocedures, met als doel bij te dragen aan de verbetering van de rechtspositie van de cliënt. Het vertrouwenswerk is een beschikbaarheidsvoorziening die landelijk en uniform in de wet is geborgd. De vertrouwenspersonen dienen overal in het land op dezelfde wijze beschikbaar, toegankelijk en onafhankelijk te zijn.<sup>6</sup>

## Onafhankelijkheid

Het vertrouwenswerk dient onafhankelijk uitgevoerd te worden. Dit betekent dat niet alleen de organisatie waarbij de vertrouwenspersoon in dienst is onafhankelijk dient te zijn, maar ook de vertrouwenspersoon zelf.

Over de onafhankelijkheid van de organisatie – artikel 2.6 lid 2 Jeugdwet:

*"Het college is er verantwoordelijk voor dat een vertrouwenspersoon werkzaam is bij een rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid die onafhankelijk is van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling en van personen in dienst van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt en stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen."*

Over de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon – artikel 4.1.2 Besluit Jeugdwet:

*"De vertrouwenspersoon die een jeugdige, ouder of pleegouder ondersteunt, onthoudt zich van ondersteuning van anderen indien dat een onafhankelijke taakuitoefening jegens die jeugdige, ouder of pleegouder in gevaar kan brengen."*

Het waarborgen van de onafhankelijkheid wordt niet alleen bepaald door de wijze waarop vertrouwenswerk is georganiseerd (namelijk: in dienst van een onafhankelijke rechtspersoon),

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2012-2013, 33 684, nr. 3 (Memorie van Toelichting Jeugdwet), p. 41.

maar ook door de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn rol invult. Het gaat daarbij vooral om de 'gepercipieerde onafhankelijkheid'. Met gepercipieerde onafhankelijkheid wordt bedoeld de onafhankelijkheid zoals die door de cliënten wordt ervaren. Belangrijk is dat cliënten weten wie de vertrouwenspersoon is en dat de vertrouwenspersoon voor hen toegankelijk, bereikbaar en flexibel is, zodat cliënten de vertrouwenspersoon in vertrouwen durven nemen en dat cliënten hun verhaal aan de vertrouwenspersoon willen toevertrouwen.<sup>7</sup>

## Waarborgen

Het AKJ hanteert vier waarborgen voor de onafhankelijkheid van het vertrouwenswerk:

- 1) Het AKJ waarborgt zijn onafhankelijkheid en dat van de vertrouwenspersonen door te werken volgens een gedragscode.
- 2) Een vertrouwenspersoon ondersteunt geen cliënten indien er sprake kan zijn van (de schijn van) belangenverstremgeling. Wanneer sprake is van (de schijn van) belangenverstremgeling, zal een andere vertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen.  
Bijvoorbeeld wanneer een vertrouwenspersoon al eerder een kind of (ex-)partner van de cliënt of een andere, bij de situatie betrokken persoon, ondersteuning geboden heeft. Of wanneer er, vanwege een eerdere werkervaring, sprake kan zijn van belangenverstremgeling.
- 3) Het AKJ heeft geen ander belang dat het uitvoeren van het vertrouwenswerk.
- 4) Een vertrouwenspersoon voert niet tevens de functie van cliëntondersteuner of klachtenfunctionaris uit.

## Andere functies

Binnen het sociaal domein bestaan uiteenlopende functies die een rol spelen bij de ondersteuning van cliënten en de afhandeling van klachten, namelijk de vertrouwenspersoon, de cliëntondersteuner en de klachtenfunctionaris.

### *Doel functie vertrouwenspersoon*

Het vertrouwenswerk beoogt de ondersteuning van jeugdigen en ouders bij de uitoefening van hun rechten en daarmee de versterking van hun rechtspositie als cliënten, met name wanneer zij zich vanwege overheidsingrijpen in een afhankelijke positie bevinden. Het doel van de vertrouwenspersoon is om cliënten te voorzien van informatie, advies en ondersteuning bij de handhaving van hun rechten.

### *Doel functie cliëntondersteuner*

De onafhankelijke cliëntondersteuning is bedoeld om onder meer ouders en hun kinderen met onafhankelijke informatie, advies en begeleiding te helpen bij het vinden van de juiste hulp, en/of bij het communiceren met gemeenten of zorginstelling over het vinden van de juiste hulp.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> BMC rapport, *Een gezicht dichtbij*, mei 2013, p. 25.

<sup>8</sup> <https://www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig/hulp-bij-regelen-zorg>.

Cliëntondersteuners bieden ondersteuning bij het vinden van de juiste ondersteuning, hulp, zorg of aanbieder met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op een voorziening of zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden. Het oogmerk is dat de cliënt hierdoor regie krijgt over de eigen situatie en hulpvraag, zodat de cliënt zelfredzaam is en kan participeren en een zo integraal mogelijke dienstverlening ontvangt. De memorie van toelichting van de Wmo 2015 spreekt over een vorm van maatschappelijke ondersteuning die, in voorkomende gevallen, al toereikend kan zijn om iemand regie te laten verkrijgen over zijn eigen situatie, waarmee maatwerkvoorzieningen niet meer nodig zijn. Cliëntondersteuning wordt geboden aan cliënten die niet goed in staat zijn zelf regie over het eigen leven te voeren, hun hulpvraag te verwoorden, de mogelijkheden van het eigen sociale netwerk in kaart te brengen en/of keuzes te maken.

#### *Doel functie klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris, zoals vastgelegd in de Wkkgz<sup>9</sup>, kan cliënten adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Hierbij heeft de klachtenfunctionaris een grote rol in het zorgdragen voor een goede afhandeling van de klachten. De klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtprocedure van de betreffende instantie. Zo kan de klachtenfunctionaris de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing te komen. De focus van de klachtenfunctionaris ligt op het begeleiden van het klachtenproces zelf.

Om een zuivere uitvoeringspraktijk te waarborgen zijn de drie bovengenoemde functies in de wetgeving onderscheiden:

- De vertrouwenspersoon en de cliëntondersteuner worden in de Wmo 2015 met twee afzonderlijke begripsbepalingen expliciet van elkaar onderscheiden.<sup>10</sup>
- Cliënten van cliëntondersteuners kunnen zich wenden tot een vertrouwenspersoon wanneer zij ontevreden zijn over deze ondersteuning.<sup>11</sup> Als de cliëntondersteuner en de vertrouwenspersoon collega's zouden zijn omdat zij bij dezelfde werkgever in dienst zijn, kan de (schijn van) onafhankelijkheid in het geding komen. Indien de functies cliëntondersteuner en vertrouwenspersoon in dezelfde persoon verenigd zouden zijn, ontstaat ook een probleem omdat voor de cliënten en de instellingen dan onduidelijk is in welke hoedanigheid en met welke bevoegdheden deze persoon optreedt.
- De minister en staatssecretaris hebben, bij de behandeling van de Wet zorg en dwang, geconcludeerd het niet wenselijk te vinden dat de functies van vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris Wkkgz worden gecombineerd.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> De Wkkgz geldt niet voor jeugdhulpaanbieders. Het kan echter vóórkomen dat aanbieders wel een klachtenfunctionaris hebben aangesteld, bijvoorbeeld omdat zij naast jeugdhulp ook zorg aan meerderjarigen bieden.

<sup>10</sup> Zie voetnoot 2.

<sup>11</sup> Zie voetnoot 1.

<sup>12</sup> Kamerstukken II 2015/16, 25424, 347, p. 12.

Overigens wordt ook in de evaluatie van de Jeugdwet de vertrouwenspersoon en de cliëntondersteuner als afzonderlijke ondersteunende functionarissen voor de cliënt beschreven.<sup>13</sup>

Om als vertrouwenspersoon cliënten zo optimaal mogelijk te ondersteunen, is het van groot belang dat het voor cliënten en de betrokken instanties duidelijk is wat de rol en positie van de vertrouwenspersoon is. De vertrouwenspersoon wordt hiermee een betrouwbare gesprekspartner, waar de cliënt baat bij heeft. De vertrouwenspersoon is geen hulpverlener en gaat dus niet in op de inhoudelijke hulpvragen van de cliënt, maar ondersteunt cliënten in het gesprek over onduidelijkheden en onvrede over het proces, de procedure en de rechten van cliënten. De vertrouwenspersoon blijft de cliënt vanuit deze rol en positie ondersteunen.

#### *Cliëntondersteuner en vertrouwenspersoon niet verenigbaar in één functionaris*

Het AKJ stelt zich op het standpunt dat een professional niet eerst als cliëntondersteuner kan optreden om vervolgens dezelfde cliënt ook als vertrouwenspersoon bij te staan. In beide situaties krijgt de professional te maken met dezelfde instanties en personen. Indien een vertrouwenspersoon ook als cliëntondersteuner zou optreden, zou het voor alle betrokkenen onduidelijk worden wat de rol en positie is van waaruit de functionaris zou optreden en zouden de grenzen en doelen van de ondersteuning vervagen. Daarnaast zou verwarring kunnen ontstaan over de rechtspositie van de functionaris zelf, aangezien voor de vertrouwenspersoon een aantal waarborgen wettelijk zijn geregeld.<sup>14</sup> De cliëntondersteuner heeft tot taak zich te buigen over het verduidelijken van de hulpvraag, te adviseren over beschikbare hulpvormen en zal cliënten dus ondersteuning bieden bij zorginhoudelijke gesprekken. De vertrouwenspersoon doet dat nadrukkelijk niet. Doordat duidelijk is dat de vertrouwenspersoon niet ondersteunt bij dergelijke gesprekken, kunnen de gesprekken waarbij de vertrouwenspersoon wel ondersteunt gericht gaan over het proces, de procedure, de klachten en de rechten van cliënten.

---

<sup>13</sup> Rapport Evaluatie Jeugdwet, 2018.

<sup>14</sup> Zie § 4.1. Besluit Jeugdwet en hoofdstuk 4, § 2. Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.