

akj

*vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp*



Activiteitenplan 2020

Activiteitenplan 2020

Amsterdam, 30 september 2019

Contactpersoon:

Pieter Wetser
bestuurder
info@akj.nl

AKJ Hoofdkantoor Amsterdam

Pand Zuid
IJsbaanpad 9-11
1076 CV Amsterdam
020 521 99 50
info@akj.nl
www.akj.nl

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Het vertrouwenswerk	5
2.1 Opdracht.....	5
2.2 Doelgroep.....	5
2.3 Kerntaken	5
2.4 Bezoek- en voorlichtingsfrequenties.....	7
2.5 Vraag naar ondersteuning bij tuchtzaken.....	8
2.6 Opleidingsprogramma en expertisecirkels.....	8
2.7 Veiligheidsbeleid.....	9
2.8 Transparantie in productie.....	9
3. Doelstellingen	9
4. Organisatie	10
5. Het AKJ actief in aanpalende sectoren.....	11

1. Inleiding

Het jeugdhulpdomein staat volop in de publieke belangstelling. In deze rumoerige tijden is het AKJ een stabiele factor voor (pleeg)kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders of verzorgers die te maken hebben met jeugdhulp en daar advies of ondersteuning bij nodig hebben.

Met de aanvullende VWS-subsidie uit 2019 voldoet het AKJ aan de wettelijke opdracht voor het vertrouwenswerk jeugd. De ondersteuning richting het tuchtcollege is inmiddels weer opgestart en de bezoeksfrequenties voorzien in de behoefte. Dit bestendigen wij in 2020.

In opdracht van VWS dd. 27 mei 2019 is het rapport '*Het begint met vertrouwen. Herijking van het vertrouwenswerk jeugd 2020-2022*' (september 2019) opgesteld. Daarin wordt onderbouwd hoe het vertrouwenswerk in de komende jaren wordt uitgevoerd en waar extra inzet nodig is. In 2020 richten we ons op de kwetsbare, moeilijk bereikbare doelgroepen die ons nog niet goed weten te vinden, met name jeugdigen in de kleinschalige gezinsgerichte voorzieningen, de pleegzorg en de ambulante jeugd-ggz. Tot slot intensiveren we onze landelijke bijdrage aan de beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering van de jeugdhulp en het klachtrecht.

In het onderhavige *Activiteitenplan 2020* zetten we uiteen hoe we hieraan vorm gaan geven.

2. Het vertrouwenswerk

2.1 Opdracht

Het AKJ voert in opdracht van VWS het vertrouwenswerk uit voor alle kinderen, jongeren, ouders/verzorgers conform de Jeugdwet en conform de WMO 2015 wat betreft Veilig Thuis-organisaties. Het vertrouwenswerk is een beschikbaarheidsvoorziening die landelijk en uniform in de wet is geborgd. Onafhankelijkheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid zijn belangrijke voorwaarden voor een goede invulling van de functie.

2.2 Doelgroep

Het vertrouwenswerk is vanuit deze wettelijke basis beschikbaar voor alle jeugdigen en hun (pleeg) ouders/verzorgers die cliënt zijn van:

- Gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp (bijvoorbeeld Centra voor Jeugd en Gezin en wijk-, jeugd- en buurtteams).
- Gecertificeerde instellingen (Jeugdbescherming en Jeugdreclassering).
- Ambulante jeugdhulp (inclusief ambulante jeugd-GGZ).
- Pleegzorginstellingen.
- Jeugdhulpinstellingen voor verblijf en dagbehandeling, inclusief gezinshuizen en zorgboerderijen.
- Gesloten jeugdhulpinstellingen (JeugdzorgPlus).
- Jeugd LVB-instellingen.
- Veilig Thuis-organisaties (wettelijke grondslag in de Wmo 2015).

2.3 Kerntaken

Het vertrouwenswerk bestaat uit de volgende kerntaken:

Kerntaak	Taakomschrijving
Landelijke beschikbaarheid	Landelijke toegang tot het vertrouwenswerk op werkdagen via: <ul style="list-style-type: none">• centraal telefoonnummer• chatfunctie• e-mail• online contactformulieren op website
Informatie en advies	Individuele informatieverstrekking en advies aan cliënten. Dit gaat om een (eenmalig) contact ter beantwoording van een vraag over rechtspositie, klachtroutes en de jeugdhulp in het algemeen. De vaste vertrouwenspersonen gekoppeld aan de instantie bespreken deze vragen met residentieel geplaatste jeugdigen tijdens de groepsbezoeken of per telefoon/e-mail. Daarnaast kunnen alle cliënten, jeugdigen en/of ouders/verzorgers terecht bij een vertrouwenspersoon (zie landelijke beschikbaarheid) voor informatie en advies over alle instanties.
(Klacht-) ondersteuning	<ul style="list-style-type: none">• Individuele klachtondersteuning aan cliënten middels een startgesprek over de klachten, het opstellen van (klacht-)brieven, klachtgesprekken met medewerkers, leidinggevenden, managers, richting klachtencommissie, of in een procedure bezwaar en beroep.• Individuele klachtondersteuning aan cliënten in het kader van tuchtrecht.
(Groeps-) bezoeken	Alle jeugdigen in (semi)-residentiële zorg worden bezocht volgens een vaste frequentie en door een vaste vertrouwenspersoon. Tijdens een bezoek wordt contact gelegd met iedere nieuwe jeugdige, krijgt de jeugdige uitleg over zijn/haar rechtspositie (afgestemd per specifieke jeugdige en type instantie), over het klachtrecht en over het vertrouwenswerk. Alle aanwezige

	<p>jeugdigen wordt de ruimte geboden om vragen te stellen, problemen te bespreken en onvrede kenbaar te maken. In gesprek met de jeugdigen wordt voortdurend gewerkt aan het opbouwen van een vertrouwensband zodat zij zich voldoende vrij voelen vragen, problemen en klachten te uiten. Daarnaast kunnen jeugdigen zelf contact opnemen met de vertrouwenspersoon buiten de (groeps-)bezoeken om.</p> <p>Wanneer een jeugdige vragen, problemen of klachten bespreekt, krijgt hij/zij informatie en advies en indien gewenst ondersteuning van de vaste vertrouwenspersoon. Deze ondersteuning kan zowel geboden worden richting de instantie waar de jeugdige verblijft, alsook richting de Gecertificeerde Instelling, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis-organisaties en iedere andere instantie die vanuit de Jeugdwet bij de jeugdige betrokken is (geweest).</p>
Voorlichting	<p>Uitleg van de vertrouwenspersoon aan groepen jeugdigen, cliëntenraden, jongerenraden en jeugdhulpprofessionals over de rechten en de rechtspositie van jeugdigen in de jeugdhulp. Daarbinnen is er expliciet aandacht voor het klachtrecht en de functie van de vertrouwenspersoon.</p>
Acuut veiligheidssignaal	<p>Indien er sprake is van een (mogelijk) acute onveilige situatie voor cliënt, hulpverlener of derde, meldt de vertrouwenspersoon dit direct bij de betrokken instantie.</p> <p>Ook indien er sprake is van een situatie (of wanneer de vertrouwenspersoon een situatie ter ore komt) waarin er (mogelijk) sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld wordt er melding gemaakt bij de instantie die rechtstreeks betrokken is en de verantwoordelijkheid draagt voor het welzijn en de veiligheid van het kind. We hanteren de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Indien nodig doet de vertrouwenspersoon op basis van een afwegingskader een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.</p>
Signalering	<p>Indien er sprake is van een situatie waarbij de veiligheid en de rechtspositie van de jeugdige in het geding is signaleren vertrouwenspersonen dit bij de instelling. Daarnaast informeert de vertrouwenspersoon de instelling over zaken die zijn opgevallen in de uitvoering van het vertrouwenswerk, rechtstreeks betrekking hebbend op de kwaliteitsverbetering van de zorg en die afbreuk doen aan de rechten van cliënten. Het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vormt hiervoor de leidraad. De informatie is gebaseerd op de contacten met cliënten en op basis van de bezoeken aan de instellingen. Bij voorkeur worden signalen direct afgegeven aan de instelling. Indien nodig doet de vertrouwenspersoon op basis van een afwegingskader een melding bij de IGJ. Het vormt bovendien een vast onderdeel van de jaarlijkse rapportages aan de instelling.</p>
Instantiebeheer	<p>Aan elke instantie (jeugdteam/wijkteam/cjg, gecertificeerde instelling, jeugdhulpaanbieder, Veilig Thuis) worden vaste (teams van) vertrouwenspersonen gekoppeld die zorgen voor goede samenwerkingsafspraken (afspraken rondom de uitvoering van het vertrouwenswerk binnen de betreffende instantie) en een goede uitvoering van deze afspraken. Onderdeel hiervan is het tijdig beschikbaar stellen van voldoende communicatiemateriaal voor de instantie voor de cliënten, zodat de cliënten de vertrouwenspersonen weten te vinden. In een jaarlijks overleg worden de samenwerkingsafspraken geëvalueerd. Een goed instantiebeheer is essentieel voor vrije toegang van de cliënt tot de vertrouwenspersoon en de uitvoering van de signaleringsfunctie.</p>
Rapportage en evaluatie	<p>Jaarlijks ontvangen de instanties een rapportage waarin wordt teruggeblikt op de werkzaamheden en contacten van de vertrouwenspersonen. Er wordt een toelichting gegeven op de cijfers vanuit de cliëntcontacten van de betreffende instantie. Het biedt eveneens een overzicht van de afgegeven signalen bij de instantie. De rapportage wordt jaarlijks met de instantie besproken tijdens het evaluatieoverleg. Landelijk werkende instanties ontvangen een rapportage op regionaal en op landelijk niveau.</p> <p>Daarnaast worden op verzoek rapportages verstrekt aan gemeenten over het uitgevoerde vertrouwenswerk ten behoeve van de inwoners van de gemeente en ontvangt de subsidieverstrekker een landelijke rapportage.</p>
Bijdrage aan externe onderzoeken	<p>Het AKJ draagt bij aan onderzoeken en bijeenkomsten van externe partijen – zoals het ministerie van VWS, het ministerie van Justitie en Veiligheid, de Kinderombudsman en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd – gericht op de verbetering van het klachtrecht en de jeugdhulp.</p>

2.4 Bezoek- en voorlichtingsfrequenties

Ons vertrekpunt is het opbouwen van vertrouwen met jeugdigen en hun ouders. Daarom stemmen wij het inhoudelijk contact en de frequentie hiervan af op de behoefte van jeugdigen en hun ouders.

Daarnaast zijn de bezoekfrequenties aan jeugdigen die verblijven in jeugdhulpinstanties gedifferentieerd op basis van de volgende wegingscriteria: afhankelijkheid en machtsongelijkheid, kwetsbaarheid, zwaarte van de problematiek en gemiddelde lengte van het verblijf van de jeugdige.

Gezien het belang van de aanwezigheid van vertrouwenspersonen in de kleinschalige gezinsgerichte voorzieningen (zie *'Het begint met vertrouwen. Herijking van het vertrouwenswerk 2020-2022'*) is de basisfrequentie voor deze doelgroep verhoogd van 3 naar 4 keer per jaar.

Uit de wetenschappelijke literatuur komt naar voren dat maatwerk leidend is voor het opbouwen van een vertrouwensband met jeugdigen in de jeugdhulp. Dit betekent dat we afwijken van de vastgestelde bezoekfrequenties als de vraag van de jeugdigen en de wegingscriteria dit nodig maken. Voor elke doelgroep is hiervoor een bandbreedte bepaald in de zogenaamde 'maatwerkruimte'.

Om een vrije toegang te garanderen voor de jeugdige tot de vertrouwenspersoon en omgekeerd, geven wij actief voorlichting over de functie van de vertrouwenspersoon aan de jeugdhulpprofessionals, zoals gezinshuisouders, maar ook aan pleegouderraden en managementteams van instanties. Dit bevordert wederzijds begrip en een goede samenwerking.

Het AKJ werkt in 2020 met de volgende basisfrequenties en maatwerkruimte:

Type groepsbezoek / voorlichting	Basisfrequentie	Maatwerkruimte
Groepsbezoek - gesloten jeugdhulp	Eens per week	Eens per week tot eens per 2 weken
Groepsbezoek - open jeugdhulp	Eens per 2 weken	Eens per 2 weken tot eens per 4 weken
Groepsbezoek - open jeugd-lvb	Eens per 2 weken	4 x per jaar tot eens per 2 weken
Groepsbezoek - zelfstandigheidstraining (ZHT)	Eens per 8 weken	3 tot 6 x per jaar
Groepsbezoek - gezinsgerichte kleinschalige voorzieningen	4 x per jaar	2 tot 6 x per jaar
Groepsbezoek - dagbehandeling	4 x per jaar	2 tot 6 x per jaar
Voorlichting - bestaande instanties / groepen	1 x per twee jaar	1 tot 3 x (meerdere doelgroepen binnen instantie) Op verzoek van de instantie vaker
Voorlichting - nieuwe instanties / groepen	1 x per jaar	1 tot 3 x (meerdere doelgroepen binnen instantie) Op verzoek van de instantie vaker

2.5 Vraag naar ondersteuning bij tuchtzaken

Er is grote vraag naar ondersteuning bij tuchtzaken. Daarom investeert het AKJ in verdere expertiseontwikkeling in het tuchtrecht met gespecialiseerde vertrouwenspersonen. In samenspraak met SKJ en VWS is gekozen voor een pilot van één jaar voor de ondersteuning van cliënten in tuchtzaken met specialistische vertrouwenspersonen. Om te kunnen voorzien in de vraag naar ondersteuning richting het tuchtcollege wordt 2,5 fte vrijgemaakt om deze vraag op te vangen. Samen met SKJ monitoren we de omvang van de vraag naar ondersteuning richting het tuchtcollege.

2.6 Opleidingsprogramma en expertisecirkels

Om het kwalitatief hoogwaardig vertrouwenswerk te kunnen leveren, zet het AKJ in op vakmanschap en professionaliteit. Daartoe wordt uitvoering gegeven aan een strategisch opleidingsbeleid waarbij deskundigheidsbevordering door middel van opleidingen en trainingen, kennis en expertise-uitwisseling en intervisie centraal staan.

Belangrijke thema's in het opleidingsprogramma:

- Ons vertrekpunt is het opbouwen van vertrouwen met jeugdigen en hun ouders¹. Om een vertrouwenspersoon in vertrouwen te willen en kunnen nemen, wordt dus veel van hen gevraagd. Hoe kun je als vertrouwenspersoon dit vertrouwen opbouwen?
- We zien een toename van trajecten met een complexe ondersteuningsvraag aan het AKJ, bijvoorbeeld rondom echtscheidingen waarbij sprake is van veel conflicten. Dergelijke zaken vragen om rolvastheid van de vertrouwenspersonen. Ook specifieke doelgroepen als jeugd-ggz en LVB vragen om een andere aanpak, waarbij meer tijd nodig is voor aangepaste uitleg en meer face-to-face contact om goed te kunnen ondersteunen.
- Vaak is het AKJ een laatste strohalp voor cliënten om hun 'recht' te halen in de jeugdhulp. Cliënten vinden het vaak moeilijk te accepteren dat de rol van de vertrouwenspersonen beperkt is – zo doen wij niet aan waarheidsvinding en hebben we geen invloed op uitspraken van bijvoorbeeld de kinderrechter. Wanneer instanties het advies van een onafhankelijke klachtencommissies naast zich neerleggen, hebben wij daar geen invloed op. Dit levert veel onmacht en/of frustratie op bij cliënten. Hoe ga je daar als vertrouwenspersoon op een constructieve manier mee om?

Expertise van vertrouwenspersonen wordt effectief gedeeld en benut in de inhoudelijke expertisecirkels (zie kader) die aansluiten bij specifieke doelgroepen zoals jeugdigen in gezinshuizen en bij actuele thema's zoals de toepassing van maatregelen in de gesloten jeugdhulp in aansluiting op Actielijn 2 uit het *Actieprogramma Zorg voor de Jeugd*.

Inhoudelijke expertisecirkels

- Vakmanschap
- Toegang tot het vertrouwenswerk
- Gesloten jeugdhulp
- Gezinshuizen
- LVB
- Jonge jeugd
- Juridische zaken
- Registratie zaken

Uitgelicht: Expertisecirkel Gezinshuizen

De leden van de expertisecirkel bepalen gezamenlijk een aantal te behalen doelen. Zo ontwikkelt de expertisecirkel *Gezinshuizen* een *Werkwijze vertrouwenswerk in Gezinshuizen*. Daarin worden vragen beantwoord als: hoe zorg je voor een goede match tussen vertrouwenspersoon en gezinshuis? Welke voorlichting vooraf is het meest effectief? Hoe zorg je ervoor dat je welkom bent en

¹ *Het begint met Vertrouwen. Herijking van het vertrouwenswerk 2020-2022.*

2.7 Veiligheidsbeleid

We merken dat volwassen cliënten steeds mondiger en vasthoudender zijn. Dit uit zich in steeds meer gevallen in dwingend en grensoverschrijdend gedrag. Medewerkers en vertrouwenspersonen die de cliënten te woord staan en ondersteunen, dienen zich veilig te voelen tijdens de uitvoering van hun werk. Daartoe is het veiligheidsbeleid aangescherpt. Voor 2020 betekent dit dat dit beleid actief wordt uitgevoerd: waar nodig worden nieuwe werkafspraken gemaakt en vinden er veiligheidsmaatregelen plaats in de AKJ-kantooromgevingen. Trainingen over het stellen van grenzen en omgaan met grensoverschrijdend gedrag zijn opgenomen in het opleidingsprogramma. Doel is dat alle medewerkers zich veilig voelen bij de uitvoering van het vertrouwenswerk en voldoende zijn toegerust om dwingende en agressieve cliënten te woord te staan en te begrenzen.

2.8 Transparantie in productie

Het AKJ heeft in 2019 een eerste start gemaakt met het normeren van de productie. Iedere vertrouwenspersoon heeft een eigen caseload gekregen, afgestemd op het profiel en de formatieomvang van de vertrouwenspersoon. De data in de voor 2019 nieuw ontwikkelde cliëntenregistratiesysteem Rapp (een maatwerkapplicatie) worden verrijkt en ontsloten naar gebruikers met behulp van een applicatie. Voor 2020 worden de productienormen verder gedifferentieerd, om vertrouwenspersonen een workload op maat te kunnen geven. De planning en control op de productie wordt hiermee verstevigd naar de verschillende niveaus: de individuele vertrouwenspersoon, het team en de organisatie. De nieuwe inzichten over productie worden daarnaast gebruikt om de planning te optimaliseren. Bijvoorbeeld door het minimaliseren van het aantal reisbewegingen met behoud van continuïteit van dezelfde gezichten in instellingen. We blijven aandacht houden voor de verlaging van de registratiedruk en beleggen de verantwoordelijkheden laag in de organisatie, om zo de focus te houden op de kern van het werk.

3. Doelstellingen

De algemene doelen van het AKJ zijn:

1. Wij voeren onze wettelijke opdracht uit conform de kerntaken.
2. Cliënten waarderen het vertrouwenswerk met een score van 8 of hoger op een schaal van 1 - 10.
3. Medewerkers zijn getraind en opgeleid voor omgang met specifieke doelgroepen conform het opleidingsprogramma.
4. De beschikbare capaciteit aan vertrouwenspersonen is optimaal verdeeld over de cliënten.

In 2020 hebben we de volgende specifieke doelstellingen:

1. Niet alle doelgroepen die onder de Jeugdwet vallen worden bereikt. Het AKJ zal meer investeren in de vindbaarheid van vertrouwenspersonen onder moeilijk bereikbare groepen:
 - o jeugdigen in gezinsgerichte kleinschalige voorzieningen;
 - o jeugdigen in de pleegzorg en hun pleegouders;
 - o jeugdigen in de ambulante jeugd-GGZ.

In 2020 intensiveren wij het aantal bezoeken aan jeugdigen in gezinsgerichte kleinschalige voorzieningen. Een aantal vertrouwenspersonen zal zich specifiek gaan richten op het bereiken van moeilijk bereikbare groepen door voorlichtingen aan cliëntenraden, pleegouderraden, medewerkers en management, om zo gesloten deuren te openen. Daarnaast wijzen vertrouwenspersonen met social media expertise jeugdigen via social mediakanalen de weg naar de het vertrouwenswerk.

2. Als de vertrouwenspersoon signaleert dat een instantie of diens medewerkers een drempel opwerpt voor jeugdigen om in gesprek te gaan met de vertrouwenspersoon, of een drempel voor de vertrouwenspersoon opwerpt om in contact te komen met de jeugdigen, dan maakt de vertrouwenspersoon dit bespreekbaar met de instantie. Leidt dit niet tot verbetering, dan escaleert het AKJ direct naar bestuur of de IGJ, zodat de vrije toegang binnen enkele weken is hersteld.
3. We wijken af van vastgestelde bezoekfrequenties als de vraag van de jeugdigen en de wegingscriteria hier om vragen. Daarnaast zijn de vertrouwenspersonen dagelijks bereikbaar via Whatsapp en (anoniem) via de chat op de website om vragen van jeugdigen op te vangen.
4. Voor de cliënt is niet altijd duidelijk hoe het ondersteuningstraject zal verlopen. Dit kan leiden tot onzekerheid bij de cliënt. De vertrouwenspersonen maken vooraf heldere afspraken met de cliënt over wederzijdse verwachtingen en afbakening van ondersteuningstaken.
5. Het AKJ gaat in 2020 in gesprek met het netwerkinitiatief van Jeugd Welzijnsberaad, Nationale Jeugd Raad, ExpEx en JongWijs over het opbouwen van vertrouwen tussen vertrouwenspersonen en jeugdigen bij de uitvoering van het vertrouwenswerk.
6. We investeren in de verdere kwaliteit van opleiding en scholing. We maken een start met het professionaliseren van de scholing op basis van een kwaliteitskader met een geaccrediteerd curriculum, in samenwerking met een Hogeschool.
7. Het AKJ zal meer overstijgend signaleren en input leveren bij vragen uit de Tweede Kamer, voor het Actieprogramma Zorg voor de Jeugd en komende wetwijzigingen. Hiervoor werkt het AKJ intensiever samen met landelijke instanties zoals VWS, J&V, IGJ, Kinderombudsman, zorginkopers van gemeenten en cliëntorganisaties.

4. Organisatie

Het AKJ is opgericht in 1971. De stichting kent een eenhoofdig bestuur. Het toezicht op de stichting vindt plaats door een Raad van Toezicht, die bestaat uit vijf leden. De Raad van Toezicht geeft het toezicht vorm aan de hand van de Zorgbrede Governance Code 2017.

Het AKJ is een landelijk werkende organisatie. Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam. Een deel van het vertrouwenswerk wordt door het AKJ uitbesteed aan Zorgbelangorganisaties. De vertrouwenspersonen kunnen alle cliënten in de jeugdhulp dichtbij bijstaan en bezoeken vanuit vestigingen in: Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Deventer, Goes, Groningen, Heerenveen, Rotterdam, Sittard, Tilburg, Utrecht en Zuidlaren.

De vertrouwenspersonen ontvangen leiding van drie teammanagers. Daarnaast kent het AKJ beleidsmedewerkers, een medewerker ICT/facilitair, een secretariaat dat mede de telefonische en digitale toegang tot het vertrouwenswerk verzorgt en medewerkers HR en financiën.

De kennis en kunde van alle medewerkers van het AKJ wordt op hoog niveau gehouden door een jaarlijks vast te stellen opleidingsprogramma en door beleid ten aanzien van duurzame inzetbaarheid. Continu leren en zelfreflectie zijn belangrijke uitgangspunten die gefaciliteerd worden door een aanbod van training en intervisie.

Het AKJ heeft een Ondernemingsraad, bestaande uit 5 leden, met wie op regelmatige basis overleg plaats vindt met de bestuurder, met inachtneming van de bepalingen in de WOR. Er is een transparante samenwerking en de OR wordt nauw betrokken bij nieuwe ontwikkelingen.

Iedere cliënt die ontevreden is over de dienstverlening van het AKJ wordt hierover in eerste instantie door de betrokken leidinggevende te woord gestaan. Daarnaast kan de cliënt, ook direct, naar een externe en onafhankelijke klachtencommissie. De toegang tot die onafhankelijke klachtencommissie staat beschreven op de website: www.akj.nl.

5. Het AKJ actief in aanpalende sectoren

Raad voor de Kinderbescherming

Sinds 2008 verzorgt het AKJ ook het vertrouwenswerk voor cliënten van de Raad van de Kinderbescherming (RvdK). Het AKJ wordt hiervoor gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Eind 2018 heeft het AKJ na een aanbestedingsprocedure de opdracht gegund gekregen voor uitvoering van het vertrouwenswerk in 2019 en 2020.

Gezien de raakvlakken tussen het vertrouwenswerk voor de Jeugdwet en de taak van de RvdK, is het van grote toegevoegde waarde voor cliënten dat het AKJ het vertrouwenswerk in beide domeinen uitvoert. De vertrouwenspersonen geven vaak informatie over de RvdK, terwijl dat aanvankelijk niet de primaire vraag was van de cliënt die te maken heeft met jeugdhulp. Jeugdhulpcliënten stellen dit zeer op prijs, omdat het hun positie en keuzepalet verduidelijkt. Dit is voor hen een grote meerwaarde van de vertrouwenspersoon van het AKJ. Het draagt bij aan de versterking van de functie van de RvdK, de toegang tot de jeugdhulp en de uitvoering ervan. De brede expertise en ervaring in het complete jeugddomein kan door de vertrouwenspersonen worden ingezet.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Het AKJ ontvangt een subsidie van het ministerie van Justitie en Veiligheid voor een praktijkonderzoek naar de informele en formele klachtenprocedures en de uitvoering daarvan bij de gecertificeerde instellingen (GI's), de Veilig Thuis-organisaties (VT) en de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). De looptijd hiervan is september 2019 - december 2020.

Met dit onderzoek geeft het AKJ specifiek invulling aan de actiepunten genoemd in Actieplan verbetering Feitenonderzoek, *Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders*.

Het doel van het onderzoek is te komen tot concrete verbeterpunten en handvatten voor deze organisaties, die zij kunnen gebruiken om hun aanpak op het gebied van klachtenprocedures te verbeteren. Dit is inclusief, maar niet gelimiteerd tot foldermateriaal en een toegankelijke klachtenprocedure. Uiteindelijk is het de bedoeling om daadwerkelijk te spreken over een effectieve en laagdrempelige klachtenbehandeling, hetgeen de wetgever heeft beoogd met het klachtrecht in de Jeugdwet. Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het Actieplan, omdat een goede (informele en formele) klachtenprocedure in ieder geval een respectvolle bejegening van kinderen en ouders omvat én bijdraagt aan het versterken van de (rechts)positie van kinderen en ouders die te maken hebben met de jeugdbeschermingsketen.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang voor VG- en PG- cliënten

Vanaf 1 januari 2020 zal het AKJ in opdracht van Zorgverzekeraars Nederland het vertrouwenswerk uitvoeren voor cliënten met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet zorg en dwang. Het AKJ richt daartoe een dochterstichting op met de naam 'Zorgstem'. Stichting Zorgstem zal dit vertrouwenswerk uitvoeren in de provincies Noord-Holland, Utrecht, Flevoland en Zuid-Holland (excl. Rotterdam en de Zuid-Hollandse eilanden).