

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Activiteitenplan 2022

Activiteitenplan 2022

Amsterdam, 28 september 2021

Contactpersoon:

Pieter Wetser
bestuurder
p.wetser@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. Relevantie van het vertrouwenswerk jeugd.....	4
2. Doelstellingen 2022	5
2.1 Uitvoering goedgekeurde kerntaken conform ambitie 2022.....	5
2.2 Terugdringen wachtlijsten	6
2.3 Slimmer organiseren vertrouwenswerk	7
2.4 Opvolging Commissie de Winter / tegengaan van geweld.....	7
Bijlage 1. Het vertrouwenswerk	9
Bijlage 2. Het AKJ	12
Bijlage 3. Het AKJ actief in aanpalende sectoren.....	13

1. Relevantie van het vertrouwenswerk jeugd

Kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders) die onder de Jeugdwet (en Veilig Thuis vallen hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het is de verantwoordelijkheid van de Minister van VWS om hierin te voorzien. Het ministerie van VWS subsidieert het AKJ om hieraan landelijk uitvoering te geven.

Het AKJ biedt alle kinderen en hun (pleeg)ouders in Nederland onafhankelijk vertrouwenswerk wanneer zij te maken hebben met jeugdhulp en Veilig Thuis, voert (groeps-)bezoeken uit om uithuisgeplaatste jongeren te bereiken, geeft informatie en advies, biedt (klacht)ondersteuning, licht jongeren en professionals voor over hun rechten en signaleert tekortkomingen bij jeugdhulporganisaties. Daarnaast zorgt het AKJ via instantiebeheer, evaluatie en rapportage en bijdragen aan onderzoeken dat de jeugdhulp verder verbetert. Voor de reguliere bezoeken aan uithuisgeplaatste kinderen hanteert het AKJ normen voor de minimale en maximale bezoekfrequenties per doelgroep. Deze normen zijn bepaald op basis van drie risicofactoren: (1) de mate van afhankelijkheid van de jeugdige ten opzichte van de professional, (2) de duur van het verblijf en (3) de complexiteit van de problematiek van de doelgroep (bron: *'Afwegingskader frequentie groepsbezoeken', 2020*).

Onafhankelijk vertrouwenswerk is een essentiële voorwaarde om kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders te ondersteunen bij contacten met jeugdhulp en Veilig Thuis. Met de ondersteuning van een vertrouwenspersoon kunnen kinderen en hun (pleeg)ouders laagdrempelig hun verhaal kwijt, hun rechten uitoefenen, klachten indienen en melding doen van misstanden en geweld. We weten dat deze kinderen en hun (pleeg)ouders zonder ondersteuning van de vertrouwenspersoon machteloos staan tegenover de instanties die (gedwongen) jeugdhulp uitvoeren en dat kinderen in de knel raken. Hierdoor zou de hulpverlening stagneren en zouden gezinnen langer jeugdhulp ontvangen dan nodig is. Sterk, onafhankelijk en direct beschikbaar vertrouwenswerk draagt bij aan verdere verbetering van de jeugdhulp, herstelt vertrouwen van cliënten in de jeugdhulp en is kosteneffectief.

2. Doelstellingen 2022

Het AKJ voert in 2022 de goedgekeurde kerntaken uit conform de afspraken en zet in op de volgende doelstellingen.

2.1 Uitvoering goedgekeurde kerntaken conform ambitie 2022

nr.	Goedgekeurde kerntaken AKJ	Ambitie 2022
1	Landelijke toegang tot vertrouwenswerk	Via telefoon en e-mail van 9-17 uur op werkdagen; via de chat van 16-20 uur van maandag tot donderdag en 15-17 uur op vrijdag; altijd via online contactformulieren op website. Jongeren hebben daarnaast via de groepsbezoeken toegang tot de vertrouwenspersoon in de middag/ begin van de avond.
2	Informatie en advies volwassenen	8.000 informatie en adviestrajecten volwassenen
3	(Groeps-)bezoeken: informatie en advies jeugdigen	4.000 informatie en adviestrajecten jeugdigen
		Groepsbezoeken per zorgvorm:
		100 JH-aanbieders – Daghulp
		4.400 JH-aanbieders – Gesloten jeugdhulp
		2800 JH-aanbieders – Gezinsgerichte jeugdhulp
		15.000 JH-aanbieders – Open jeugdhulp
		1.300 JH-aanbieders – Zelfstandigheidstraining
		23.300 totaal groepsbezoeken
4	Klachtondersteuning jeugdigen en volwassenen	1.360 trajecten klachtondersteuning jeugdigen
		2.180 trajecten klachtondersteuning volwassenen
5	Voorlichting	950 voorlichtingen
6	Signalering	400 signalen
7	Instantiebeheer	100% instantiebeheer alle jeugdhulpinstanties
8	Rapportage en evaluatie	100% instantierapportages
9	Bijdragen ter verbetering van jeugdhulp	Gevraagd advies over wetstrajecten en onderzoeken jeugdhulp
10	Klachtondersteuning (Deltaplan Jeugd)	100 trajecten klachtondersteuning
11	Ondersteuning tuchtrecht	180 cliënten

Aantal cliënten	2022
Totaal	10.000

2.2 Terugdringen wachtlijsten

Met de decentralisering van de jeugdhulp is het beroep dat kinderen en hun ouders met vragen en klachten over de jeugdhulp op de vertrouwenspersonen doen toegenomen. Deze toename blijkt structureel te zijn. De maximale wachttijd voor klachtondersteuning is genormeerd op 2 weken, terwijl kinderen en hun ouders inmiddels 3 tot 4 maanden op een vertrouwenspersoon moeten wachten. In deze periode verergert de reden om de vertrouwenspersoon in te schakelen, bijvoorbeeld omdat onveilige situaties van kinderen aanhouden. Het te lange wachten leidt tot verdrietige praktijken en wanhopige en boze reacties van ouders. Dit is vermijdbaar door de wachttijden op de norm te brengen. Het speerpunt voor 2022 is daarom terugdringen van de wachtlijsten. Dit vormt het belangrijkste uitgangspunt voor de onderhavige subsidieaanvraag. Daarbij hebben we de volgende doelstellingen:

Direct een vaste vertrouwenspersoon voor gezinsgerichte voorzieningen

Jeugdigen in kleinschalige, gezinsgerichte opvang of pleeggezinnen zijn sterk afhankelijk van en loyaal aan hun gezinsouders. Hierdoor zijn zij heel terughoudend om met externe mensen kleine en grote problemen te bespreken die in het gezinshuis spelen. Dit maakt hen extra kwetsbaar. In de afgelopen jaren is het aantal gezinshuizen sterk gegroeid, waardoor de capaciteit om hier de jeugdigen te bezoeken onder druk staat. De komende jaren verwachten we een verdere groei van het aantal gezinshuizen. Het is voor hun welzijn en veiligheid essentieel dat de vertrouwenspersoon actief aanwezig en laagdrempelig beschikbaar is. De volgende concrete acties zetten we in:

- Jaarlijks viermaal aanwezig en laagdrempelig beschikbaar zijn voor de kinderen.
- Nieuwe gezinshuisouders en medewerkers voorlichten en samenwerkingsafspraken maken.
- Vertrouwenspersonen maken digitaal kennis met nieuwe jeugdigen direct bij plaatsing.
- Dagelijks mobiel bereikbaar zijn voor jeugdigen en actief contact met hen onderhouden.
- Met koepelorganisaties vertrouwenspersonen en gezinshuisouders scholen.
- Plaatsende instanties (gemeenten, GI's) voorlichten over de rechten van de kinderen.

Directe ondersteuning van een vertrouwenspersoon

De vragen om ondersteuning die telefonisch binnenkomen zijn meestal van ouders met kinderen in de jeugdhulp. De ouders die bellen krijgen direct een vertrouwenspersoon aan de lijn die onmiddellijke bijstand kan bieden. De volgende concrete acties zetten we in:

- Cliënten krijgen direct een vertrouwenspersoon aan de lijn.
- Cliënten krijgen binnen 2 weken ondersteuning bij hun klachten.

Ondersteuning bij tuchtzaken

Het AKJ is de enige organisatie die cliënten kosteloos, onafhankelijk en professioneel bijstaat in tuchtrechtzaken. Uit het onderzoeksrapport 'Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg' (Nivel, 2020) blijkt dat zonder ondersteuning veel klachten van cliënten niet in behandeling genomen worden. De belangrijkste reden hiervoor is dat de klacht onvoldoende duidelijk is gemotiveerd of onderbouwd. Klachten die met ondersteuning van het AKJ worden ingediend worden altijd in behandeling genomen. Mede daarom wijst het SKJ (de stichting die verantwoordelijk is voor de tuchtrechtspraak) klagers de laatste jaren nadrukkelijk op de mogelijkheid van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ. Mede hierdoor is de vraag naar ondersteuning toegenomen. De volgende concrete actie zetten we in:

- Cliënten krijgen tijdig ondersteuning bij tuchtzaken

2.3 Slimmer organiseren vertrouwenswerk

Wij zijn een lerende organisatie en zoeken steeds naar mogelijkheden om onze werkwijze efficiënter te organiseren. In de komende jaren zullen we de volgende veranderingen gaan vormgeven:

Visueel jaaroverzicht opleveren voor alle bestuurders jeugdhulpinstanties.

Elke jeugdhulpinstantie ontvangt jaarlijks een rapportage met de bevindingen van de vertrouwenspersoon over deze organisatie in het afgelopen jaar. De vertrouwenspersoon bespreekt dit met de bestuurder of directie. Door bij het format voor de jaarrapportages van een factsheet uit te gaan worden de opvallendheden van de vertrouwenspersoon deels visueel met een cijfermatige onderbouwing weergegeven. Hierdoor kan de tijdsbesteding van de vertrouwenspersonen worden beperkt bij het schrijven van de jaarrapportages.

Begrenzing klachtondersteuning en doorlooptijden.

De doorlooptijd van de klachtondersteuning krijgt vorm in de praktijk. We gaan dit per activiteit landelijk monitoren om inzicht te krijgen in de benodigde doorlooptijd voor de cliënten. Onze intentie is om op termijn meer cliënten in minder tijd te kunnen ondersteunen.

Aanvullend digitale middelen inzetten bij het bezoeken van jeugdigen.

Gedurende de coronatijd hebben we geleerd dat werken op afstand een goede optie is om aanvullend in te zetten op de face-to-face contacten met jeugdigen en hun ouders waar dit arbeidsintensief is voor vertrouwenspersonen. Hierdoor kunnen we vaker voldoen aan de wens van jeugdigen om contact op te nemen, bijvoorbeeld in gezinshuizen.

2.4 Opvolging Commissie de Winter / tegengaan van geweld

VWS heeft het AKJ gevraagd om de komende jaren de focus te leggen op de aanbevelingen van de Commissie De Winter. Op basis van de aanvullende subsidie in 2022 kunnen wij werken aan de volgende doelstellingen.

OPVOLGING COMMISSIE DE WINTER / TEGENGAAN VAN GEWELD

Geweld bespreekbaar maken

Jeugdigen weten niet altijd dat de hulpverleners geen geweld mogen toepassen en wat hun rechtspositie is als zij mogelijkheden zoeken om dit geweld te stoppen of de dader hiervoor verantwoordelijk willen houden. Niet alle betrokken jeugdigen en hulpverleners verstaan hetzelfde onder geweld. De vertrouwenspersoon maakt dit bespreekbaar door de volgende concrete acties:

- Frequent en expliciet vragen naar ervaringen met geweld.
- Vertrouwenspersonen bespreken vrijheidsbeperking na met jeugdigen en hulpverleners.
- Voorlichten van en samenwerken met cliëntenraden en jongerenraden.

Ondersteuning jeugdigen bij aangifte doen

Het moet voor jeugdigen haalbaar worden om aangifte te doen van geweld in de jeugdhulp, zonder dat zij hiervan nadien hinder ervaren of drempels ervaren om dit te doen. Jeugdigen hebben hiervoor hulp nodig van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Concreet leidt dit tot de volgende acties:

- Bevorderen dat de instantie aangifte doen voor de jeugdige veilig maakt.
- De jeugdige adviseren over aangifte doen bij geweld en drempels wegnemen.
- Jeugdigen ondersteunen en vergezellen bij het doen van aangifte.

Vroege signalering geweld

De vertrouwenspersonen signaleren in een vroeg stadium tijdens de bezoeken op de groep of in het gezinshuis, de toegangsteams, de GI's en ambulante organisaties als de veiligheid of de rechtspositie in het geding is. We stellen hierbij de volgende doelen:

- Vroeg signaleren en aankaarten van geweld bij hulpverleners en bestuur.

- | |
|---|
| • Opvolgen maatregelen jeugdhulpinstantie en zonodig opschalen. |
| • Vroegtijdig met de IGJ samenwerken bij signalen. |
| • Analyses maken en verbeteracties opzetten met landelijke ketenpartners. |
| • Borging van de signalerende taak van de vertrouwenspersoon in de Jeugdwet realiseren. |

Bijlage 1. Het vertrouwenswerk

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 voor alle Veilig Thuis-cliënten. 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. Het AKJ geeft invulling aan het vertrouwenswerk conform de goedgekeurde kerntaken.

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.
- Jeugd LVB-instellingen.
- Veilig Thuis-organisaties (wettelijke grondslag in de Wmo 2015).
- Raad voor de Kinderbescherming

Goedgekeurde kerntaken

Kerntaak	Taakomschrijving
Landelijke toegang	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 toegang' 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 jeugdigen wordt de ruimte geboden om vragen te stellen, problemen te bespreken en onvrede kenbaar te maken. In gesprek met de jeugdigen wordt voortdurend

	<p>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	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.
Acuut veiligheidssignaal	Indien er sprake is van een (mogelijk) acute onveilige situatie voor cliënt, hulpverlener of derde, meldt de vertrouwenspersoon dit direct bij de betrokken instantie. 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.
Signalering	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 de waarnemingen van vertrouwenspersonen tijdens de bezoeken aan de instellingen. Bij voorkeur worden signalen direct afgegeven aan de instelling. Indien nodig doet het AKJ op basis van een afwegingskader een melding bij de IGJ. Het vormt bovendien een vast onderdeel van de jaarlijkse rapportages aan de instelling.
Instantiebeheer	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.
Rapportage en evaluatie	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. 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.
Bijdrage aan externe onderzoeken en advies over wetgeving	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. Daarnaast adviseert ze het ministerie van VWS over (herziening van) wetten gericht op de jeugdhulp en -zorg.

Bezoekfrequenties

Voor de reguliere bezoeken aan uithuisgeplaatste kinderen hanteert het AKJ normen voor de minimale en maximale bezoekfrequenties per doelgroep. Deze normen zijn bepaald op basis van drie risicofactoren: (1) de mate van afhankelijkheid van de jeugdige ten opzichte van de professional, (2) de duur van het verblijf en (3) de complexiteit van de problematiek van de doelgroep (bron: 'Afwegingskader frequentie groepsbezoeken', 2020).

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. Uit de wetenschappelijke literatuur komt naar voren dat maatwerk leidend is voor het opbouwen van een vertrouwensband met jeugdigen in de jeugdhulp. Deze maatwerkruimte passen wij toe als de vraag van de jeugdigen en de wegingscriteria dit nodig maken.

Het AKJ werkt in 2022 met dezelfde basisfrequenties en maatwerkruimte als in 2020 en 2021:

Type groepsbezoek	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

Bijlage 2. Het AKJ

Het AKJ is opgericht in 1971 en bestaat dit jaar 50 jaar. 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 Governancecode.

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 in dienst van het AKJ ontvangen leiding van twee teammanagers. Daarnaast heeft het AKJ een inhoudelijke staf, afdeling bedrijfsvoering en bestuurssecretariaat.

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.

Bijlage 3. 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. Na een positieve evaluatie is deze overeenkomst in 2021 en 2022 verlengd.

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 heeft in 2020 een subsidie ontvangen 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). Het onderzoeksrapport is in mei 2021 opgeleverd.

Met dit onderzoek heeft het AKJ specifiek invulling gegeven aan de actiepunten genoemd in Actieplan verbetering Feitenonderzoek, *Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders*. Het AKJ zal mogelijk een subsidieaanvraag doen bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid voor een vervolg in 2022 voor de opvolging van de aanbevelingen.

Clïëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang via dochterstichting Zorgstem

Sinds 1 januari 2020 voert dochterstichting 'Zorgstem' het vertrouwenswerk uit voor cliënten met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet zorg en dwang in opdracht van Zorgverzekeraars Nederland. Stichting Zorgstem doet dit in de provincies Noord-Holland, Utrecht, Flevoland en Zuid-Holland (excl. Rotterdam en de Zuid-Hollandse eilanden).