



# Jaarverslag 2007

# Inhoudsopgave

---

Inleiding	2	• Provincie Utrecht	43
Missie	3	• Provincie Zuid Holland	46
Inhoudelijke ontwikkelingen	5		
Clïëntregistratie	9	<b>Landelijke Instellingen</b>	<b>50</b>
		• LJ&R	51
<b>Regionale resultaten</b>	<b>17</b>	• Raad voor de Kinderbescherming	<b>52</b>
• Stadsregio Amsterdam	18	• WSG	54
• Provincie Flevoland	22		
• Stadsgewest Haaglanden	26	<b>Lerende organisatie</b>	<b>56</b>
• Provincie Limburg	28	<b>Medewerkers</b>	<b>63</b>
• Provincie Noord Holland	31	<b>Samenstelling</b>	<b>64</b>
• Provincie Overijssel	36		
• Stadsregio Rotterdam	39		

## Inleiding

---

Voor u ligt het jaarverslag 2007 van de stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, beter bekend als het AKJ.

De terugblik over het jaar 2007 is in dezelfde jas gestoken als vorig jaar. De opdrachtgevers, instellingen en cliëntorganisaties waardeerden deze opzet vorig jaar zeer goed.

Evenals vorig jaar is er veel werk binnen het AKJ verzet, want het AKJ is:

- weer uitgebreid; veel (nieuwe) opdrachtgevers wensten (meer) cliënten te laten informeren en ondersteunen;
- nog bekender geworden door nieuw voorlichtingsmateriaal en betere bereikbaarheid;
- voortgegaan op haar weg van verdere professionalisering;
- ook in positieve zin niet weg te denken in de jeugdzorg en levert impulsen voor beter kwaliteitsbeleid.

Met deze doorgezette ontwikkelingen op het bestaande solide werk, blijven we streven naar het bijstaan van de jeugdigen en ouders/verzorgers die met de jeugdzorg te maken hebben. Zij moeten zich

gesteund blijven voelen en resultaat zien van het advies en de aanpak van onze vertrouwenspersonen. Ook jeugdzorgwerkers zijn ermee gebaat. Zij kunnen leren van de signalen van cliënten. Het AKJ wordt door veel instellingen dan ook terecht actief bevraagd hoe de communicatie, bejegening, procedures en klachtafhandeling te verbeteren.

Deze expertise zetten we graag gebundeld voort voor de huidige provincies, grootstedelijke regio's en landelijke instellingen, als ook voor cliënten van gesloten jeugdzorg, nieuw aanbod voor civielrechtelijk geplaatste jongeren en andere organisaties die het werk van vertrouwenspersonen hoog in het vaandel hebben.

Met de kwantitatieve uitbreiding zien we dat groei in kwaliteit meer dan in het kwadraat in de hand werkt. En dat is wat uiteindelijk gezamenlijk door kind, jongere, verzorgers, belangengroeperingen, de sector jeugdzorg, overheid en AKJ wordt gevraagd. Mede daarom hebben we in dit jaarverslag 2007 extra aandacht besteed aan de signalen per regio.

Mr. Bruno van Gent, voorzitter bestuur AKJ  
Drs. Ineke Glissenaar, directeur AKJ

## Missie

---

Het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) wil ervoor zorgen dat cliënten binnen de jeugdzorg altijd een beroep kunnen doen - bij gevoelens van onvrede of onmacht - op onafhankelijk professionele vertrouwenspersonen. Het AKJ wil dat bereiken door het bieden van advies, informatie, voorlichting, (klacht)ondersteuning en signalering, met als doel verbetering van de positie van de cliënten in de jeugdzorg. Bij alles wil het AKJ een op samenwerking gerichte organisatie zijn, die toegankelijk is voor alle cliënten in de jeugdzorg, die haar eigen competenties voortdurend vergroot en de kwaliteit binnen de jeugdzorg mee helpt te verbeteren. 'De rechten van het kind', die als uitgangspunt gelden in de Wet op de Jeugdzorg, staan daarbij in ons denken en handelen centraal. In deze wet is de functie vertrouwenspersoon vastgelegd.

Het AKJ is een organisatie voor volwassen- en jeugdige cliënten in de jeugdzorg die:

- naast de cliënt staat en actief steunend is voor zowel de individuele cliënten als de cliëntenpopulatie in z'n geheel. Hierdoor wordt

tevens de (rechts)positie van cliënten binnen de jeugdzorg versterkt;

- als onafhankelijke instelling hoog opgeleide en professionele medewerkers in dienst heeft;
- als "veilige" plaats voor cliënten gezien wordt (vertrouwelijkheid gewaarborgd, tenzij dit de veiligheid van de cliënt of anderen in gevaar brengt);
- als cliëntgerichte instelling op komt voor de belangen die cliënten voor zichzelf zien;
- als verstrekker van objectieve informatie en advies beschouwd kan worden, ten aanzien van de rechten van cliënten en met betrekking tot klachten(procedures);
- binnen haar werkgebied als dé deskundige instantie in de jeugdzorg wordt gezien op het gebied van advisering, bemiddeling en ondersteuning bij klachten en klachtprocedures;
- laagdrempelig benaderbaar is door iedereen die te maken heeft met Jeugdzorg en daar vragen of klachten over heeft;
- een signalerende functie heeft in het geval van geconstateerde (structurele) onvolkomenheden en misstanden binnen de jeugdzorg.

Het AKJ streeft er naar voor instellingen binnen de jeugdzorg, haar opdrachtgevers en cliëntgroepen de organisatie te zijn die:

- een deskundige en betrouwbare overlegpartner is;
- bijdraagt aan een goed kwaliteitsbeleid binnen de instellingen;
- een belangrijke ondersteunende instantie bij de klachtenbehandeling binnen de instellingen zelf is;
- bijdraagt aan versterking van de (rechts)positie van cliënten door het bieden van professionele ondersteuning alsmede bemiddeling bij klachten en door signalering;
- de informatiebron ten aanzien van cliëntenrechten/klachtenprocedures/wetten is;
- een bijdrage levert aan de cliëntenparticipatie/medezeggenschap door bijvoorbeeld advisering van cliënten/jongerenraden.

Het AKJ streeft ernaar om als onafhankelijke en laagdrempelige stichting de positie van cliënten in de jeugdzorg te versterken door:

- hen informatie en voorlichting te verschaffen over hun rechten;
- hen advies en ondersteuning te geven bij klachten;

- (structurele) tekortkomingen te signaleren binnen de jeugdzorg, om zodoende bij te dragen aan een verbetering van de jeugdzorg.

Het AKJ is een landelijk georiënteerde organisatie en werkt in heel het land. Vanuit de regiokantoren Amsterdam, Deventer, Lelystad, Rotterdam, Utrecht en Sittard vervult zij haar opdrachten.

De provincies Overijssel, Flevoland, Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland (inclusief Hoenderloo en Harreveld), Limburg, de drie stadsregio's Amsterdam, Rotterdam en Haaglanden, hebben die opdracht bij ons neergelegd conform artikel 41 lid4 van de Wet op de Jeugdzorg. De LJ&R, de William Schrikker Groep, de landelijke directie van de Raad voor de Kinderbescherming en de regionaal werkende instellingen stichting Horizon (besloten groepen) en stichting Nieuw Veldzicht LSG verzochten het AKJ de functie van vertrouwenspersonen voor de cliënten binnen haar instellingen, regio's of afdeling uit te voeren.

## Inhoudelijke ontwikkelingen

---

De vertrouwenspersonen leveren in de regio's op de kernactiviteiten maatwerk. Enerzijds ingegeven door de formatie per regio, anderzijds door het verschil in (aantal en type) voorzieningen.

Hieronder treft u de optelsom van die verrichtingen benoemd in trends, wijze van opereren en algemene cliëntregistratiegegevens.

Iedere cliënt in de jeugdzorg in Nederland kan het AKJ bellen, schrijven, bezoeken, e-mailen en via de website reageren. Deze reacties komen ofwel op het centraal bureau binnen of de cliënt zoekt rechtstreeks contact met de vertrouwenspersoon in zijn/haar regio. Binnen het centraal bureau is een telefonische adviesdienst (TAD), die naast voorlichting en informatie de cliënten adviseert en/of doorverwijst naar een vertrouwenspersoon in de regio. In 2006 is besloten deze twee mogelijkheden naast elkaar te laten bestaan. Een cliënt weet niet altijd (bijvoorbeeld doordat die niet in de regio woont waar het kind is geplaatst) waar hij of zij de vertrouwenspersoon kan bereiken. Andere cliënten weten dat ook middels onze folders en posters wel en wij stimuleren daarmee een regionale uitstraling.

Hiermee is de bereikbaarheid en beschikbaarheid gegarandeerd.

### Trends

Ook in 2007 zijn we in staat gesteld meer uren voor het vertrouwenspersoon werk in te zetten. Dat leidde tot een hogere aanmelding van cliënten. In 2006 vonden wij het opvallend dat er een toename van reacties was, op het moment dat de jeugdzorg sector negatief in de aandacht was. In 2007 was dat in mindere mate, maar nog wel aanwezig. De aandacht vanuit de media voor het AKJ nam wel toe. Binnen het AKJ zijn we van mening, schaars om te gaan met verzoeken vanuit de media. We werken in geen geval mee om cliënten 'te leveren', zodat zij hun verhaal kwijt kunnen over de jeugdzorg sector. Wij zijn van mening dat binnen deze sector hard gewerkt wordt om cliënten goed te helpen en te behandelen en willen niet ongemerkt de negatieve beeldvorming vergroten. Wij zijn er voor cliënten die ons vragen hen bij te staan of vragen te beantwoorden in het kader van hun rechtspositie. Uiteraard genereert dat verhalen van onvrede. Die onvrede willen we mee helpen zo snel mogelijk te verkleinen en/of op te lossen, zodat de cliënt verder kan binnen de hulpverlening. Wij willen dat ook rechtstreeks terugkoppelen aan de instanties die met deze

signalen verbeterpunten kunnen aanbrengen binnen het kwaliteitsbeleid.

Ook in 2007 is in een aantal regio's de term wachtlijst gebleven of inmiddels een feit geworden. Gegeven de opdracht, past dat niet in ons jargon. De cliënt ziet het benaderen van de vertrouwenspersoon vaak als laatste mogelijkheid om onvrede te benoemen en juist voor het verkrijgen van vertrouwen is een snelle en adequate reactie noodzakelijk. Mede door de groei in opdrachten en het verhogen van de bekendheid – en mogelijk door de media-aandacht – konden helaas niet alle cliënten binnen de norm teruggebeld worden. Voor het wegwerken van de wachtlijsten zijn diverse maatregelen genomen. Naast flexibilisering van inzet van vertrouwenspersonen in en tussen de regio's is, hoe paradoxaal ook, de vertrouwenspersonen inzichtelijk gemaakt dat zij grenzen moeten stellen aan de tijd voor een bepaalde regio of instelling. Vertrouwenspersonen van het AKJ zien het als de opdracht om er te zijn voor alle cliënten uit de jeugdzorg die zich aandienen. Daarin bewaken zij wel de grens van het type ondersteuning. Zij kunnen echter niet aan een cliënt uitleggen (vooral waar het gaat om hen die bellen en verzoeken om ondersteuning) dat alle tijd die we van een financier hebben gehad al besteed is. Op het moment dat er in bijna alle regio's of

instellingen meer verzoeken komen, verwordt een dergelijke - bij aanvang goede inzet - tot een die tot hoge werkdruk en uitval kan leiden.

Per regio (behalve de specifieke instellingen waar wij voor werken) zijn de signalen en eventuele trends benoemd.

### Groei en realisatie

Continueren en verbeteren op inhoud en organisatie, experimenteren en direct uitbreiden of daarop voorbereidingen treffen, waren voor zowel 2006 als 2007 de sleutelwoorden binnen het AKJ. In het jaarplan 2007 zijn meer dan 50 actiepunten bepaald, die zowel inhoud als organisatie beslaan. Opmerkelijk is – en met een dergelijk hoog ambitieniveau zeer positief - dat bijna alle actiepunten op een goede wijze zijn gerealiseerd. Hierbij geldt voor enkele punten dat deze in 2008 zullen worden afgerond of onderdelen zijn toegevoegd (binnen Project LINK de jongerensite). Een paar punten zijn verschoven naar 2008, omdat in de programmering een dubbel zou ontstaan (medewerker tevredenheidonderzoek en interne audit) of omdat de financier geen uitbreiding toestond waardoor de meerwaarde op dat moment ontbrak (werkgroep pleegzorg/ambulant). Vanuit de directiebeoordeling komt naar voren dat enerzijds op alle beleidsonderdelen (organisatie, beleid,

personeel, inhoud, kwaliteit en financiën) een enorme stap voorwaarts is geboekt, anderzijds dat dit ook nog paste binnen een kwantitatief groeiende organisatie. Wij hebben daarvan geleerd dat een dergelijk operatie daarna vraagt om consolidatie en borging. Het voertuig certificering vraagt om het continue plannen, doen, checken en bijstellen. De valkuil van een dergelijk proces is, dat er binnen de organisatie de 'gedrevenheid' is en blijft om het liefst alles goed te doen, zodat de cliënt daarvan optimaal kan profiteren. Binnen het AKJ is daarom besloten eerst twee tot driemaal de interne audits te laten uitvoeren en te werken aan vervolmaking, voordat de externe toets wordt gedaan.

#### Groei in inzet uren

Alle regio's waarvoor we in 2006 de opdracht uitvoerden, hebben de opdracht gecontinueerd en waar mogelijk en gewenst uitgebreid. De provincie Limburg hebben we in 2007 als nieuwe opdrachtgever van betaalde en professionele vertrouwenspersonen mogen verwelkomen. In 2006 hebben zij het project Vrijwillige VP bij het AKJ ondergebracht. Ook de WSG, de landelijke directie van de Raad voor de Kinderbescherming en de LJ&R wensen dat de cliënten door AKJ vertrouwenspersonen worden bijgestaan. Voor de raadsregio werken we daarbij nauw samen met

Zorgbelang Brabant en Groningen (zij voeren in die regio's het werk in opdracht van het AKJ uit). In 2007 hebben we tevens De Koppeling (nieuw besloten aanbod) als nieuwe opdrachtgever gekregen en hebben Nieuw Veldzicht (zorgaanbieder) en Horizon (besloten groepen) de opdracht gecontinueerd. Ook JJC Den Haag (nieuw besloten aanbod) en Alexandra (per 1-1-2008 gesloten jeugdzorg) hebben het AKJ verzocht voorbereidingen te treffen, zodat direct bij opening of transitie deze functie bekend raakt bij haar cliënten.

#### Pilot's

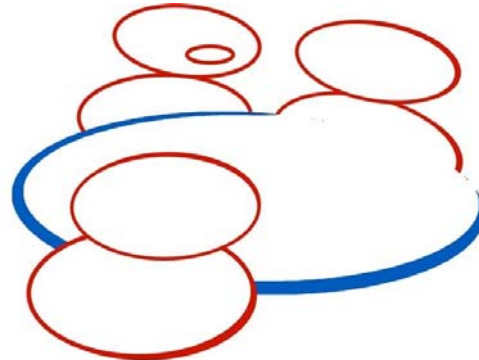
De provincie Zuid Holland heeft als penvoerder begin 2007 besloten dat zij met projectgelden de inzet van de vertrouwenspersoon voor cliënten van de landelijke instellingen (Harreveld en Hoenderloo) blijven waarborgen. Medio 2007 leidde dat zelfs tot uitbreiding van uren, mede naar aanleiding van de goede implementatie. Ook de provincie Utrecht heeft als penvoerder van de SGJ incidentele middelen beschikbaar gesteld om te starten voor cliënten van de toegang, pleegzorg en residentiële groepen.

Op meerdere plaatsen is vanuit het AKJ en de provincies aangegeven dat de financiering van inzet van vertrouwenspersoon bij landelijke instellingen,



besloten of gesloten jeugdzorg niet bij wet is geregeld. Ons inziens dient de in 2006 geconstateerde lacune opgelost te worden, zodat er een werkelijk onafhankelijke inzet gegeven wordt. Bij de ministeries Justitie, het programmaministerie als ook bij Tweede Kamerleden is dit punt onder de aandacht gebracht. Tot op heden heeft dat nog niet geleid tot structurele oplossingen. De indruk bestaat dat provincies en grootstedelijke regio's voor 2009 dit wensen te regelen met de landelijke overheid.

Binnen het AKJ wordt een cliëntenregistratie middels het programma Care4 bijgehouden. Zowel in dit gedeelte (algemene gegevens) als ook per regio en instelling geven we de resultaten weer. De landelijke en regionale instellingen krijgen rechtstreeks door de vertrouwenspersoon een terugkoppeling van de instellingsbevindingen. De opdrachtgevers zien de resultaten terug in de voor hen bijgevoegde bijlage Cliëntregistratie.



# Cliëntregistratie

---

Binnen het AKJ wordt de registratie van cliëntgegevens onder Care4 verricht. Hierin worden uitsluitend cliëntgebonden activiteiten geregistreerd. Activiteiten zoals voorlichting, eveneens een belangrijke taak van de vertrouwenspersoon, worden niet in Care4 geregistreerd. In Care4 worden de volgende twee hoofdactiviteiten onderscheiden:



1. Informatie en Advies contacten.
2. Ondersteuningstrajecten.

De subsidiegevers verlenen we naast onderstaande gegevens in het algemeen en onder genoemde regio's, separaat alle geaggregeerde registratiecijfers. Dit in verband met de leesbaarheid en het aantal financiers waaraan gerapporteerd wordt (overzichtelijkheid).

## 1. Informatie & advies

Eén van de hoofdtaken van het AKJ is het geven van informatie en advies. Cliënten kunnen het AKJ op verschillende manieren benaderen voor informatie en advies via:

- spreekuren van vertrouwenspersonen bij instellingen;
- het Centraal Bureau waar maandag t/m donderdag een medewerker beschikbaar is voor Telefonische Advies Dienst (TAD);
- direct contact met de vertrouwenspersonen op de diverse regionale AKJ kantoren.

### Aantal cliënten

Vorig jaar is gekozen bij de presentatie van de gegevens voor een indeling op basis van woonplaats.

Deze keuze is destijds gemaakt omdat, door de wijze van registreren, niet van alle contacten bekend was welke instelling het betrof.

De indeling van de gegevens naar subsidiegevers op basis van de instelling is preciezer en sluit beter aan bij de afspraken die het AKJ heeft met de verschillende subsidiegevers.

In 2007 hebben 3173 cliënten het AKJ benaderd voor informatie en advies op basis van woonplaats. (2006: 2267 cliënten). Op basis van instelling

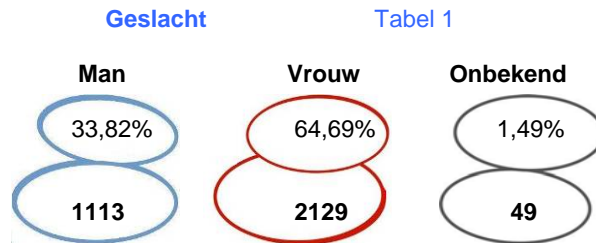
bedraagt dit 3292 cliënten. Het aantal cliënten lijkt dan groter. Dit wordt veroorzaakt doordat sommige cliënten over meer dan één instelling het AKJ benaderen. Uit de gegevens wordt ook inzichtelijk dat inwoners van provincies regelmatig te maken hebben met instellingen uit andere provincies.

Op basis van woonplaats is de toename van cliënten ten opzichte van 2006 ongeveer 40%. Op basis van instelling is dit ongeveer 41%.

### Kenmerken cliënten

#### Geslacht

Totaal gezien maken meer vrouwen dan mannen gebruik van het AKJ. Het merendeel van de cliënten is vrouw. Het percentage vrouwen en mannen in 2007 is bijna gelijk aan de percentages in 2006.



Er zijn wat betreft het geslacht duidelijke verschillen tussen groepen cliënten.

Bij de jeugdigen is het verschil tussen het aandeel mannen en het aandeel vrouwen minder groot: 41,63% is man en 57,31% is vrouw.

Van de ouders met gezag is 73,01% vrouw en 25,86% man, bij de ouders zonder gezag is het aandeel mannen het grootst: 68,55% is man en 30,19% is vrouw.

Opvallend is verder dat in Amsterdam bij de jeugdigen het aandeel vrouwen zeer hoog is. 87,80% is vrouw en 10,81% is man. Wel is het verschil ten opzichte van 2006 iets afgenomen. Ook in Noord-Holland is het percentage vrouwen hoger dan het percentage mannen (2/3 en 1/3). In Flevoland is bij de jeugdigen het aandeel mannen groter; 53,13% is man, 46,88% is vrouw. Bij Rotterdam en Zuid-Holland zijn deze percentages vergelijkbaar met Flevoland.

#### Culturele achtergrond

Van de cliënten heeft 75,3% een Nederlandse culturele achtergrond. In vergelijking met 2007 is de culturele achtergrond veel beter geregistreerd. Bij 0,03% is de culturele achtergrond onbekend, in 2006 19,5%.

Bij de jongeren is 66,06% van Nederlandse komaf. Bij ouders met gezag is dat 79,97%, bij ouders

zonder gezag 72,96%. Opvallend is dat er procentueel meer autochtone ouders met en zonder gezag zijn, dan jongeren.

Verder is opvallend dat het deel autochtone jongeren in het overgrote deel van de provincies rond de 60/70% ligt, terwijl dat in Amsterdam slechts 31,71% is, in Flevoland 43,75% en in Haaglanden 45,59%.

### Soort cliënt

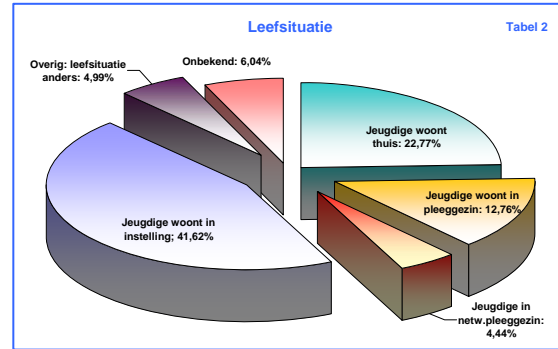
Ouders nemen het meeste contact op met het AKJ: 48,07% is ouder (met of zonder gezag).

31,6% Van de cliënten is een jeugdige (of een groep jeugdigen). De meeste jeugdigen waarmee het AKJ contact heeft, zijn ouder dan 12 jaar.

### Leefsituatie

Het overgrote deel van de cliënten (zowel de jeugdigen zelf als anderen) die het AKJ benaderd, heeft te maken met een situatie waarbij de jeugdige niet thuis woont.

Van de jeugdigen die contact hebben met het AKJ, woont slechts 3,3% thuis. In 2006 was dat 3,7%.



### Contacten met het AKJ

#### Verwijzing naar het AKJ

Ruim een kwart van de cliënten is via internet bij het AKJ terecht gekomen. Jeugdigen komen voornamelijk in contact met het AKJ via het bezoek van de vertrouwenspersoon in de instelling. Het bezoeken van jeugdigen is voorwaarde voor het scheppen van een vertrouwensrelatie alvorens ze een vraag stellen of hun onvrede uiten. 7,65% Heeft naar aanleiding van één van de folders contact opgenomen. Bij 6,05% heeft de hulpverlener of instelling voor jeugdzorg de cliënt verwezen naar het AKJ.

### Aantal contacten per cliënt

Met 68,06% van de cliënten vindt één informatie/advies contact plaats. Cliënten worden voldoende geholpen of er volgt een ondersteuningstraject.

Met een aantal cliënten is vaker een informatie/advies contact. Soms wordt in een later stadium alsnog een ondersteuningstraject gestart. Ook komt het voor dat een cliënt zelf actie onderneemt en het AKJ op afstand adviseert.

### Soort contact

De definitie van het soort contact is in 2007 verder aangescherpt. Voor het soort contact is het verhaal van de cliënt leidend. Dit jaar is dit door medewerkers consequent toegepast. Bij soort contact is er op klacht het hoogst gescoord.

### Persoonlijk gesprek

14,85% Van de contacten betrof een persoonlijk gesprek. De cliënt neemt contact op met de vertrouwenspersoon voor een vertrouwelijk gesprek. De meest voorkomende onderwerpen in deze contacten zijn in tabel 3 opgenomen. Persoonlijk gesprek komt zeer summier voor bij volwassen cliënten.

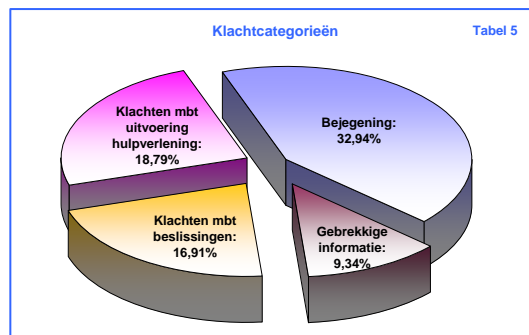
### Informatie/advies

24,46% Van de contacten betrof een informatie/advies contact. De cliënt neemt contact op met het AKJ met een vraag om informatie of advies. De belangrijkste onderwerpen zijn in tabel 4 opgenomen.

### Klacht: klachtcategorie

44,09% Van de contacten betrof een klacht; cliënten geven aan dat zij een klacht hebben of ontevreden zijn.

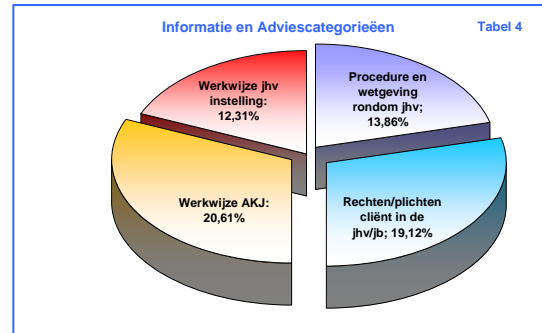
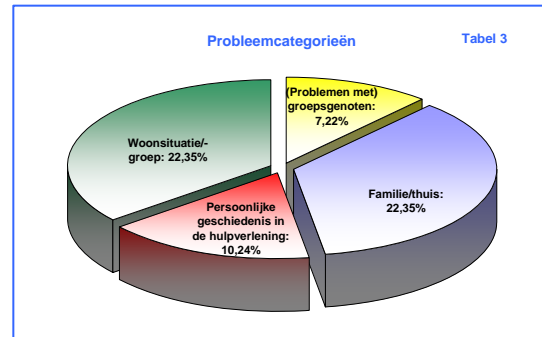
De belangrijkste onderwerpen waarover cliënten een klacht indienen staan in tabel 5.



### (Terug)verwijzing door het AKJ

De vertrouwenspersonen bakenen de taak naar cliënten af en hebben niet alleen in het eerste contact direct doorverwezen. Ook na verloop van tijd zijn cliënten door- of terug verwezen. Daarbij valt op dat ongeveer een derde van de groep cliënten wordt (terug)verwezen naar de jeugdzorginstelling. In 2006 was dat ongeveer de helft. Van de cliënten wordt bijna een vierde doorverwezen naar een advocaat, in 2006 was dat bijna een vijfde.

Het AKJ is ook bekend bij cliënten en medewerkers buiten haar werkgebied. Van deze cliënten heeft het AKJ 26,58% doorverwezen naar organisaties voor klachtondersteuning elders in het land. Relatief veel cliënten zijn doorverwezen naar Zorgbelang Gelderland. Dit is begrijpelijk vanuit de situatie dat Gelderland eerst onder het AKJ viel. De verwijzing naar de CVP Eindhoven komt echter ook relatief vaak voor.



## TAD

52,67% Van de 3292 cliënten komt in contact met het AKJ via de TAD. Het percentage, dat met de TAD contact opnemen verschilt per subsidiegever. Hiermee bewijst de TAD haar functie.

De TAD wordt voornamelijk benaderd door volwassenen. Jeugdigen nemen zelden contact op met de TAD. Dit bevestigt het beeld dat jeugdigen slechts worden bereikt wanneer intensiever contact wordt gelegd (groepsbezoek). Van de ouders neemt 70,85% contact op met de TAD. Voor de categorie 'Familie', 'Anders' en 'Onbekend' is dat meer dan 80%.

Internet is bij de TAD de belangrijkste verwijzingsbron, namelijk bijna de helft.

De TAD heeft met de meeste cliënten een eenmalig contact. Wanneer meer ondersteuning wenselijk is verwijst de TAD naar een vertrouwenspersoon in de regio.

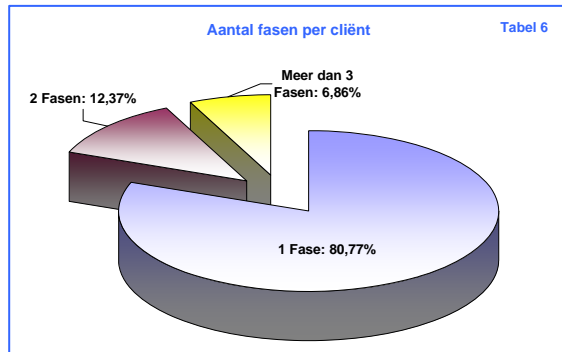
## 2. Ondersteuningstrajecten

Een ondersteuningstraject is het geheel van activiteiten waarbij, samen met de cliënt, de instelling wordt benaderd om de onvrede en vragen van cliënten te bespreken. Een ondersteuningstraject kan uit meerdere fasen

bestaan. In Care4 wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende fasen:

- *Gesprek met hulpverlener* = Gesprekken met de hulpverlener waar de klacht over gaat of waar een probleem mee wordt besproken.
- *Gesprek met direct leidinggevende* = Gesprekken met de direct leidinggevende van degene waarover de klacht gaat. Vaak is degene waarover geklaagd wordt hier zelf ook bij aanwezig.
- *Gesprek Directie/MT* = Gesprekken met de directie of een hogere leidinggevende dan de direct leidinggevende zelf.
- *Klachtencommissie* = Alle procedures bij een klachtencommissie, ook de klachtencommissie van de zorgaanbieders en de Raad voor de Kinderbescherming.
- *Bezwaar/Beroep* = Bezwaar- en beroepsprocedure, bijvoorbeeld met betrekking tot een indicatiebesluit.
- *Overige activiteiten* = Activiteiten van het AKJ ten behoeve van de behandeling van individuele klachten die niet in de bovenstaande fasen kunnen worden ondergebracht. Bijvoorbeeld; Ombudsman, Inspectie, kantonrechter, informatieverzoeken aan de instelling.

In 2007 zijn in het totaal aan 704 cliënten ondersteuningstrajecten geboden. In 2006 zijn 607 cliënten in een ondersteuningstraject opgenomen.



In tabel 6 is vermeld uit hoeveel fasen een ondersteuningstraject bestaat. Opvallend is dat bij vier op de vijf cliënten dat één fase betreft. De duur van de fasen is niet gemeten. De type fase is wel aangegeven. De meest voorkomende fasen zijn gesprek met de direct leidinggevende (37,53%) en gesprek met de hulpverlener (30,80%). Omdat het type fasen in 2007 gewijzigd is ten opzichte van 2006, is het lastig te vergelijken met dat jaar. In 2006 was ongeveer een derde van de fasen

bemiddeling, hetgeen in grote mate overeenkomt met de nieuwe fase 'gesprek met hulpverlener'.

Klachtgesprek uit 2006 kwam in 1 op de 5 gevallen voor, die categorie komt grotendeels overeen met de nieuwe categorie 'gesprek met direct leidinggevende' en is toegenomen van 1 op de 5 naar iets minder dan 2 op de 5. Het aantal keer dat de cliënt is ondersteund bij het indienen van klachten bij de klachtencommissie is licht toegenomen (+18%).

In 2006 is de 'soort fase' niet eenduidig door medewerkers gebruikt. Medewerkers hadden verschillende interpretaties van bemiddeling, klachtgesprek en persoonlijke ondersteuning. Door de nieuwe fasen is dit probleem ondervangen, waardoor dit jaar medewerkers wel eenduidig hebben geregistreerd.

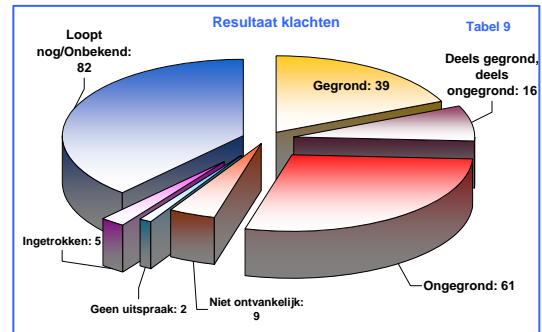
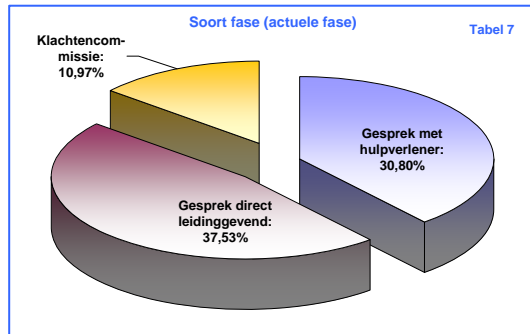
### Klachten

In het totaal zijn er minder klachten geregistreerd dan in 2006 (-4,61%). Het gemiddelde aantal klachten verschilt per fase.

Hoe formeler de afhandeling, hoe duidelijker de klachten omschreven en uitgesplitst zijn.



De meest voorkomende klachtcategorieën staan in tabel 8 en verschillen vrijwel niet ten opzichte van 2006.



## Resultaat

Het resultaat is bij een groot deel van de klachten niet bekend, omdat ze deels nog niet afgerond zijn. Uitgaande van de bekende resultaten ontstaat het beeld dat in tabel 9 is weergegeven.

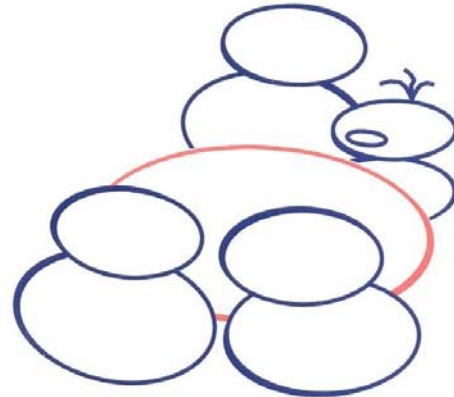
## Regionale resultaten

---

Per regio of instelling is het maatwerk belicht. In het algemene gedeelte per regio of landelijke instelling geven wij onder meer weer hoe wordt omgegaan met de aanbevelingen van de Jeugdzorgbrigade omtrent mannelijke en vrouwelijke vertrouwenspersonen. Uiteraard laten we belangrijke ontwikkelingen in iedere regio zien, alsmede de signalen uit de regio en wel zodanig dat de privacy van cliënten is gewaarborgd. Mede daarom vermelden we geen signalen in dit jaarverslag over landelijke instellingen of gesloten jeugdzorg.

Tenslotte laten we in taartdiagrammen, in ieder geval voor iedere regio of landelijke instelling zien, wat de resultaten van de cliëntregistratie zijn. Opdrachtgevers krijgen de registratiegegevens apart toegevoegd.

In iedere regio zoomen we in op - in ieder geval - de klachtcategorieën en laten daarnaast door middel van een taartdiagram de resultaten over bijvoorbeeld het aantal cliëntencontacten, soort contact of verwijzing zien.



# Stadsregio Amsterdam

---

## Algemeen

In deze regio hebben vier vrouwelijke vertrouwenspersonen vanuit het regiokantoor Amsterdam zorg gedragen voor de uitvoer van 76 uur inzet per week. Deze inzet is zowel actief gericht op cliënten van Bureau Jeugdzorg als bewoners, bezoekers en cliënten van de jeugdzorginstellingen. Deze stadsregio maakt met alle instellingen vooraf afspraken over de hoeveelheid ondersteunde cliënten. Daarop vormt het AKJ geen uitzondering. Met de stadsregio zijn afspraken gemaakt over verwachtingscijfers voor 2007 qua cliëntcontacten en maximaal te behalen ondersteuningstrajecten. Kijkend naar de registratie is dat gehaald, namelijk 275 cliëntcontacten met ouders/verzorgers én 270 met jongeren. Met 61 cliënten zijn in totaal 71 ondersteuningstrajecten uitgevoerd (in sommige gevallen meerdere trajecten per cliënt). Door ziekte en later vertrek van een van de medewerksters, zijn de cliënten van een van de zorgaanbieders in 2007 minder bezocht. Met de instelling is een regeling getroffen hoe met deze afwezigheid om te gaan, namelijk jongeren te

verwijzen naar vertrouwenspersonen die, waar gewenst, langskomen. De onderbezetting heeft niet geleid tot vermindering van de totale productie. Binnen het AKJ is inmiddels enige boventaligheid in zijn geheel ingezet om beter te kunnen inspelen op ziekte en vertrek van medewerkers. Goed opgeleid personeel is namelijk moeilijk snel te vinden.

In Amsterdam zijn twee grote jeugdzorginstellingen die veel leefgroepen kennen. Het is gegeven de formatie iedere keer weer de uitdaging om tot een effectieve inzet van de vertrouwenspersonen te komen, zodanig dat de meeste jeugdigen van het bestaan afweten en de drempel tot opnemen van contact laag blijft. Afstemming met de contactpersonen van deze organisaties blijft frequent nodig. Samen met de stadsregio lijkt het zinnig om de verdeling van de inzet (in uren en inhoud) tegen het licht te houden. Dit thema is voor 2007 op de agenda geplaatst. Dit is echter niet in 2007, maar begin 2008 uitgevoerd en levert goede regionale afspraken op om verder uit te werken. Er gaat voor 2008 een herverdeling van uren plaatsvinden onder alle instellingen. Twee van de vier instellingen hebben ook schriftelijk aangegeven op welke wijze zij de inzet graag zien en wat dat betekent voor de uren. Het AKJ zal in 2008 hierover in overleg met de stadsregio gaan.

## Signalen

De vertrouwenspersonen hebben of zullen in het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van de instellingen signalen afgeven. Deze signalen betreffen meestal een of enkele afdelingen van de instelling en zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

## Medezeggenschap

In de stadsregio Amsterdam heeft géén van de jeugdzorginstellingen een functionerende cliëntenraad en/of jongerenraad. Twee cliëntenraden die enige tijd bestonden hebben zichzelf kortgeleden opgeheven. Als knelpunt wordt genoemd dat het niet eenvoudig is om binnen deze settingen de continuïteit van een cliëntenraad te waarborgen. Desondanks blijft de noodzaak dat cliënten hun gemeenschappelijke klachten/wensen naar voren kunnen brengen en daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen op alle aspecten van de zorgverlening middels een gestructureerd overleg op directie en managementniveau. Onafhankelijke ondersteuning kan bijdragen om de cliëntenparticipatie op verschillende niveaus vorm te geven.

Cliëntenparticipatie betekent dat cliënten daadwerkelijk mee kunnen praten en inspraak hebben in zaken die hen zelf betreffen, de groep en de organisatie. Uit gesprekken met cliënten op de residentiële hulpvormen is naar voren gekomen dat op sommige groepen een “strakke structuur” wordt neergezet. De algemene indruk is dat er een zekere angst bestaat om werkelijk met de cliënt een dialoog aan te gaan. Een voorbeeld is het niet in samenspraak opstellen/wijzigen van de huisregels; onvoldoende mee praten over de gewenste vervolgplek; weinig betrokkenheid bij het opstellen van het hulpverleningsplan. Een suggestie zou zijn om cliënten meer te betrekken bij de besluitvorming.

## Contact met VP

Een terugkerend signaal is dat het géén automatisme is om cliënten door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon. De werkwijze van de VP en de instellingen streven beiden naar een laagdrempelige klachtenafhandeling, waarbij de cliënt in eerste instantie direct zijn onvrede bespreekt met de desbetreffende persoon. Het lijkt zinvol dat een cliënt eveneens geattendeerd wordt op het bestaan van de VP. Cliënt kan vervolgens zelf een keuze maken of hij/zij gebruik wenst te maken van de ondersteuning van de VP.

Gebleken is dat de VP-functie géén prioriteit heeft bij medewerkers van sommige instellingen. De contacten met de regiomanagers en hoofden zijn minimaal en komen veelal tot stand op initiatief van de VP. Beloftes/afspraken die gemaakt waren, werden niet altijd nagekomen.

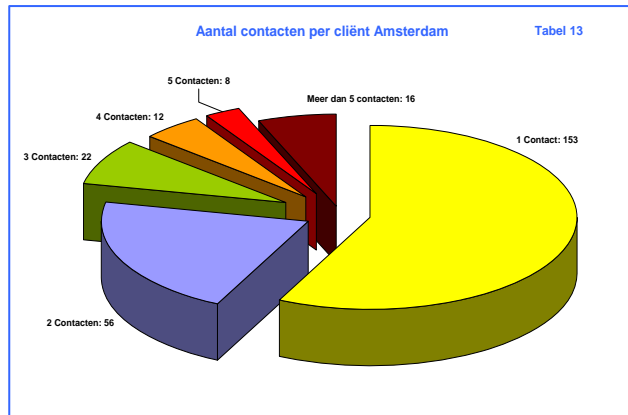
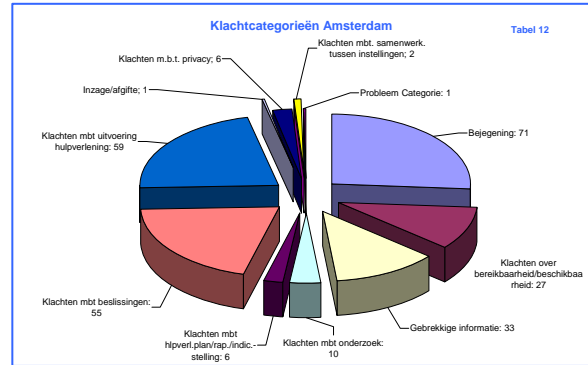
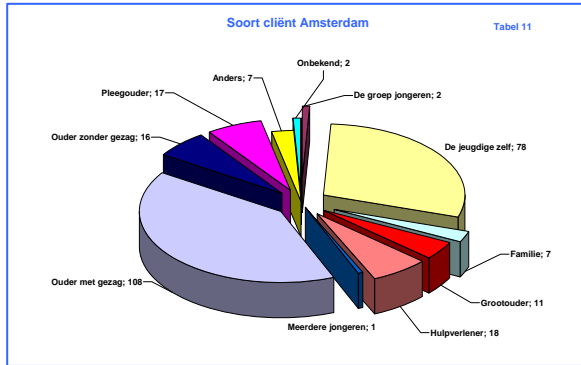
### Klachtafhandeling

Tijdens de afgelopen periode is de ervaring dat zodra een klacht naar een hoger niveau wordt getild er op een wisselende wijze vorm wordt gegeven aan de klacht- en bemiddelingsgesprekken. Men blijkt onvoldoende op de hoogte van de gemaakte afspraken tussen de instelling en het AKJ; als voorbeeld noemen wij de verslaglegging van het gesprek. Als suggestie geven wij mee om de klachtenregelingen opnieuw onder de aandacht te brengen van de medewerkers.

Ondanks dat de ambulante capaciteit voor de hulp aan moeder en kind is uitgebreid, bestaat de indruk dat er opnieuw wachtlijsten zijn ontstaan waardoor cliënten niet de hulp krijgen op het moment dat het actueel is. Tot ongenoegen van cliënten kan het gebeuren dat cliënten na een verblijf op b.v. een opname- en observatieplek teruggediplaatst worden (om te overbruggen) naar de plek waar zij vandaan kwamen, zoals maatschappelijke opvang of familie.

Het afgelopen kalenderjaar namen meerdere cliënten contact op met het AKJ waarvan de klachten betrekking hadden op het uitblijven van een indicatie voor pleegzorg.

De meeste klachten die in behandeling werden genomen door het AKJ hadden betrekking op een niet goed verlopende communicatie tussen cliënt en gezinsvoogd/hulpverlener. Hiernaast waren cliënten ontevreden over de bereikbaarheid van medewerkers, het niet nakomen van afspraken door medewerkers en zich onvoldoende gehoord voelen. Opvallend was dat cliënten niet goed geïnformeerd worden over de functie en taken van een gezinsvoogd.



# Provincie Flevoland

---

## Algemeen

In 2007 is met de inzet van 24 uur een mannelijke vertrouwenspersoon actief geweest voor met name volwassen cliënten in de provincie Flevoland. Medio 2006 is een vrouwelijke collega op eigen verzoek van Nieuw Veldzicht (en ook door hen gefinancierd tot 2008) voor 8 uur per week bij deze zorgaanbieder aan de slag gegaan. Door de inzet van dit koppel is van meet af aan belangenverstrengeling in een gezinssysteem bij één vertrouwenspersoon voorkomen. Vanwege de privacy van jongeren, wordt hieronder geen melding gedaan van de signalen bij de ene zorgaanbieder.

## Algemene tendensen

De toename van het aantal cliënten dat een beroep doet op ondersteuning door de vertrouwenspersoon hield gelijke tred met de toename bij Bureau Jeugdzorg. In de laatste vier maanden van 2007 is de vraag naar ondersteuning explosief gestegen (van 49 naar 107). Hierdoor is een wachtlijst ontstaan.

In 2007 hebben veel meer cliënten zich rechtstreeks bij regiokantoor Lelystad aangemeld, in plaats van

via de Telefonische Advies Dienst in Amsterdam. Die verschuiving komt voornamelijk voort uit "mond op mondreclame", zowel door cliënten als hulpverleners. In 2007 is nog geen structurele informatie aan cliënten verstrekt over de mogelijkheid, met ondersteuning van het AKJ, vragen te stellen of onvrede te uiten. De klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg gaf dat wel aan, na het indienen van een klacht. Bij de zorgaanbieder(s) worden cliënten wel structureel voorzien van een folder in het informatiepakket.

Bij Bureau Jeugdzorg zijn er veel wisselingen geweest in de samenstelling van het management. Hierdoor bleek het niet mogelijk te zijn tot afspraken te komen over het geven van voorlichting door de vertrouwenspersoon. Daarover zijn eind 2007 afspraken gemaakt, die in 2008 worden opgevolgd. Door het ontbreken van samenwerkingsovereenkomsten met zowel Bureau Jeugdzorg als de zorgaanbieders is er geen structureel werkoverleg tot stand gekomen. Wel is in 2007 een aanzet gegeven, om in 2008 samenwerkingsovereenkomsten af te sluiten. Deze vormen de basis voor de samenwerking tussen het AKJ en de jeugdzorg(aanbieders).

### Klachtencommissies

Het aantal klachten dat met ondersteuning van de vertrouwenspersoon aan de klachtencommissie is voorgelegd, is tot een minimum beperkt gebleven. In het overgrote deel van de klachten bleken voorlichting en bemiddeling belangrijker instrumenten te zijn bij het zoeken naar oplossingen van conflicten.

Na enige onduidelijkheid over het juiste adres van de klachtencommissie van de zorgaanbieders, is in 2007 gestart met de ondersteuning van cliënten bij het indienen van klachten bij deze commissie. Opvallend veel cliënten bleken behoefte te hebben aan uitleg van de regelgeving en hun rechten daarin. Het is niet duidelijk, of dat komt doordat de cliënten onvoldoende worden geïnformeerd, of doordat cliënten de informatie niet optimaal verwerken vanwege het moment waarop zij die informatie krijgen. Cliënten blijken bijvoorbeeld niet het verschil te weten tussen de taken en verantwoordelijkheden van Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming, waardoor het voor hen niet duidelijk is bij welke instantie een klacht kan worden ingediend.

Ondanks veel overleg, is in Flevoland geen gezamenlijke klachtencommissie ontstaan. Dat maakt het voor cliënten moeilijker een klacht bij de juiste commissie in te dienen. In sommige gevallen moesten cliënten de moeilijke keuze maken tussen

drie verschillende klachtprocedures (inclusief de Raad voor de Kinderbescherming), omdat het voor hen te bezwarend was hun klachten aan alle drie de commissies voor te leggen. Tevens draagt dit het gevaar in zich, dat klachten geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk worden verklaard, waardoor de klager met lege handen blijft staan.

De provincie heeft in 2007 (mede op aandringen van de zorgaanbieders) het voornemen kenbaar gemaakt, de ondersteuning door het AKJ te willen uitbreiden ten gunste van de (cliënten van de) zorgaanbieders. De verwachting is, dat daarmee in 2008 gestart kan worden.

### Inspectie

In de loop van het afgelopen jaar is meerdere keren contact geweest met de Inspectie Jeugdzorg.

### Signalen

De vertrouwenspersoon zal in het evaluatiegesprek met de contactpersonen van de instelling signalen afgeven. Deze signalen komen voort uit de cliëntregistratie en/of de observaties. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.



De (voortgezette) ondersteuning aan jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereikten, liet volgens cliënten te wensen over. Veel van hen becroop het gevoel dat jeugdzorg blij was van hen verlost te zijn en vonden dat zij aan hun lot werden overgelaten. Dat werd vooral veroorzaakt door een tekort aan informatie en te weinig voorbereiding op de overgang naar volwassenheid. De meeste cliënten waren niet geïnformeerd over hun recht op overbrugging c.q. overdracht naar volwassenenbegeleiding.

Cliënten weten vaak niet het verschil tussen een voogd en een gezinsvoogd, waardoor zij denken dat een ondertoezichtstelling betekent dat zij het gezag kwijt zijn geraakt. Cliënten weten daardoor niet, wanneer een gezinsvoogd aanwijzingen mag geven en dat zij verplicht zijn deze op te volgen, of deze ter beoordeling voor te leggen aan de kinderrechter. Ook zijn zij niet op de hoogte van de consequenties die het niet opvolgen van (schriftelijke) aanwijzingen kunnen hebben.

Het onderscheid tussen vrijwillige en gedwongen (OTS) hulpverlening vervaagt. In een aantal gevallen is cliënten verteld, dat als ze niet akkoord gaan met de voorgestelde hulpverlening, er een doorgeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming zal plaatsvinden. In een aantal

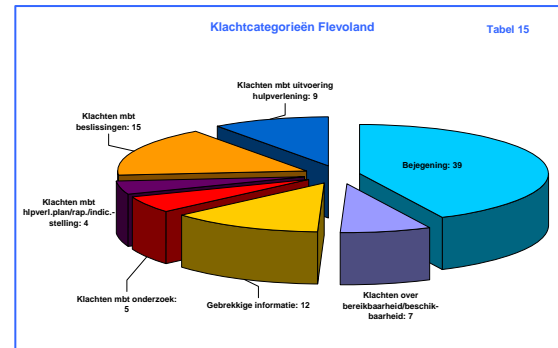
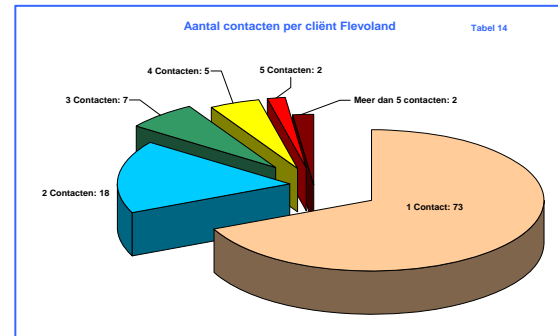
gevallen is dat ook daadwerkelijk gebeurt. Voor cliënten is het extra wrang, wanneer zij in de gedwongen hulpverlening terechtkomen, nadat zij in eerste instantie vrijwillig een beroep op jeugdzorg hebben gedaan.

In toenemende mate blijkt het zorgaanbod in kwalitatieve zin niet toereikend te zijn. Hierdoor wordt in indicatiebesluiten uitgeweken naar vormen van hulpverlening die wel zo dicht mogelijk aansluiten bij de hulpvraag, maar deze niet optimaal beantwoorden. Doordat maar in heel beperkte mate geïndiceerd mag worden voor buitenregionale voorzieningen (o.a. voor kleinschalige doelgroepen) legt dit extra druk op het kwantitatieve zorgaanbod.

Steeds vaker wordt gebruik gemaakt van alternatieve vormen van ondersteuning, die het overzicht op de discrepantie tussen vraag en aanbod vertroebelen. Met name het toenemend gebruik van Persoongebonden budgetten (PGB's) zorgt er voor, dat cliënten vrij kunnen kiezen in de besteding daarvan bij aanbieders van zorg die buiten de verantwoordelijkheid van de provincie vallen. Er is daardoor onvoldoende controle op de kwaliteit van de geboden zorg.

In een aantal gevallen kregen cliënten het gevoel in de steek gelaten te zijn door jeugdzorg, nadat hun kinderen uit huis waren geplaatst. De jeugdzorg beperkt zich primair tot de opvang en zorg voor de kinderen. De ouders moeten vervolgens zelf maar aantonen dat ze hun eigen leven weer voldoende op orde hebben gebracht, om de zorg voor hun kinderen weer op zich te kunnen nemen. Het zou getuigen van integrale jeugdzorg, indien de mogelijkheid ouders daarin beter te begeleiden wordt verruimd, teneinde de kans op een geslaagde terugplaatsing aanmerkelijk te vergroten.

Het ontbreekt bij cliënten aan inhoudelijk goede informatie over de werkwijze en doelstellingen van de jeugdzorg. Veelal wordt daardoor te snel een beroep gedaan op de toegang van jeugdzorg, zonder de mogelijkheden van voorliggende voorzieningen, zoals (school) maatschappelijk werk en de algemene gezondheidszorg te benutten. Veel cliënten weten niet, dat via de huisarts verwezen kan worden naar voorzieningen zoals de sociaal psychiatrisch verpleegkundige, de psycholoog etc. De informatie geeft geen duidelijk antwoord op de vraag van cliënten, hoe zij op het juiste moment aan de juiste vorm van hulpverlening kunnen komen.



# Stadsgewest Haaglanden

---

## Algemeen

Voor Stadsgewest Haaglanden zijn vier vertrouwenspersonen met een formatie van een krappe 2,3 fte actief. Dit zijn twee vrouwen en twee mannen. Drie van deze medewerkers zijn ook actief voor andere opdrachtgevers in deze regio en zijn allen gestationeerd in Rotterdam. Dit jaar stond in het teken van het uitbreiden van de activiteiten voor de cliënten van de zorgaanbieder Leger des Heils waar voorheen nog geen vertrouwenspersoon kon komen. Binnen Jeugdformaat groeit het aantal cliënten. In het najaar van 2007 zijn de folders 'Waar moet u aan denken als uw kind tijdelijk verblijft in een instelling voor jeugdzorg?' en 'Ken je rechten' geactualiseerd door middel van een incidentele subsidie van Haaglanden en provincie Zuid Holland tezamen. In 2008 wordt dit infomateriaal verspreid onder de cliënten.

## Signalen

De vertrouwenspersonen hebben in het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van de instellingen signalen afgegeven. Deze signalen

betreffen meestal een of enkele afdelingen van de instelling en zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

## Specifieke doelgroepen

Het valt in Haaglanden op (evenals in Zuid Holland, omdat BJZ voor beide regio's werkt) dat netwerkpleeggezinnen vanaf het begin onvoldoende worden begeleid en ondersteund en geïnformeerd over hun rechten. Bij weggelopen tienermeisjes wordt te weinig geprobeerd de relatie met de ouders te herstellen. Deze meisjes onttrekken zich feitelijk aan het gezag van de ouders. Bureau Jeugdzorg voorziet ook niet in het gezag, waardoor feitelijk niemand gezag uitoefent over deze meisjes.

## Interne regels/afspraken

Door wisseling in de leiding/begeleiding in de instelling is er te weinig toezicht op de jongeren. Aan jongeren wordt hierdoor geen structuur en begeleiding geboden.

Medewerkers houden zich niet aan afspraken; hierdoor wordt een verkeerd voorbeeld aan de cliënten/jongeren gegeven.

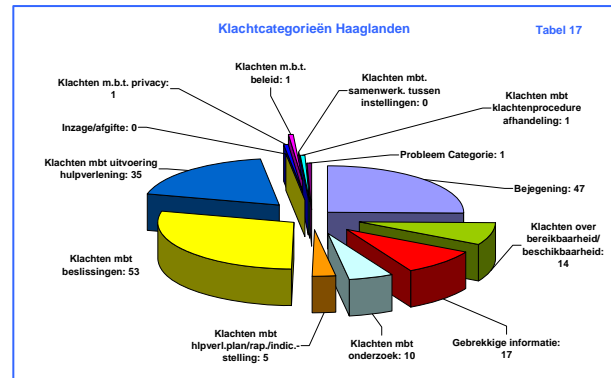
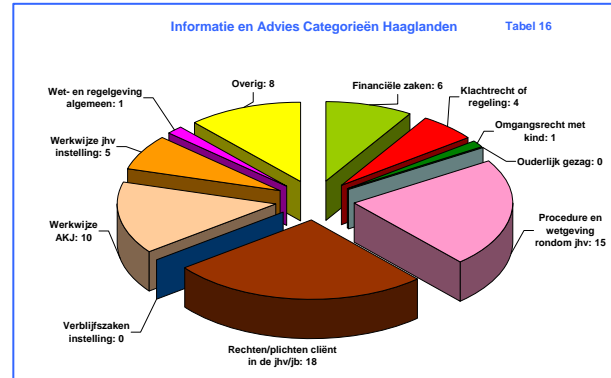
## Klachtafhandeling

Door medewerkers wordt geprobeerd de ondersteuning van de vertrouwenspersoon bij bespreking van de klacht te omzeilen, door de klacht al voor de gemaakte afspraak met de jongeren te bespreken.

## Overig

Van de vertrouwenspersoon wordt bijna geen gebruik gemaakt vanuit die groepen en sectoren waar de vertrouwenspersoon niet regelmatig komt.

De bouwkundige staat en de indeling zijn in een aantal gevallen niet geschikt voor een leefgroep. Dit leidt tot onveilige situaties.



# Provincie Limburg

---

## Algemeen

Op 1 januari 2007 heeft de provincie Limburg het AKJ in staat gesteld professionele en betaalde vertrouwenspersonen in te zetten. Mede op basis van het Meerjarenperspectief konden twee vrouwelijke vertrouwenspersonen direct aan de slag. Medio 2007 kregen zij versterking van een vrouwelijke en mannelijke collega. Het AKJ heeft het project VP waarin zij in 2006 de vrijwilligers heeft overgenomen van Spark Result goed kunnen afsluiten.

In eerste instantie is de nadruk komen te liggen bij het verder ondersteunen van overgenomen cliënten. Tevens is gestart met de voorlichting aan medewerkers van Bureau Jeugdzorg in alle regiokantoren. In totaal is 68 uur inzet gepleegd. In 2007 heeft een medewerker door ziekte zijn taken niet kunnen uitvoeren. Voor hem is een vervangster gevonden die met name in het noordelijke deel voor de cliënten van de zorgaanbieders aan de slag kon gaan. Daarmee zijn de actiepunten die werden voorgesteld verschoven in dat jaar. Mede op basis van het aantal groepen bij een zuidelijke

zorgaanbieder, is voor 2008 verzocht om een aantal uur uitbreiding.

De provincie Limburg heeft het AKJ in staat gesteld om de 'Ken je rechten'- folder voor jongeren in samenwerking met het JSO ook voor deze regio te ontwikkelen.

## Signalen

De vertrouwenspersonen hebben of zullen in het evaluatiegesprek met de contactpersonen van de instellingen signalen afgeven. De signalen betreffen meestal een of enkele afdelingen van de instelling en zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

## Inzet VP

In de beleidsstukken is bepaald (groeimodel) dat het AKJ zich in eerste instantie zal richten op ouders van BJz, pleegzorg Xonar en op jongeren residentieel en 12+. Tijdens de voorlichtingstrajecten blijkt dat er behoefte is aan inzet voor andere doelgroepen, namelijk de groepen 12- en dagbehandeling. Met het aantal beschikbare uren kunnen niet alle jongeren worden bezocht. Het

zou goed zijn om te onderzoeken in hoeverre het mogelijk is dat alle jongeren optimaal gebruik kunnen maken van een vertrouwenspersoon. Dit geldt tevens voor de pleegzorg (ouders en kinderen) van Limburg Midden en Noord.

#### Voorlichting

De eerste reacties van jongeren op het ontvangen van de “Ken je Rechten folder” zijn zeer goed. In deze folder staan de rechten van jongeren die in een residentiële setting wonen eenvoudig en overzichtelijk op een rij. Voor het AKJ is niet inzichtelijk of de ouders ook gebruik willen maken van een soort gelijke folder (informatie voor ouders op het moment dat zij een kind hebben wonen bij een zorgaanbieder).

#### Intersectoraal

Gezien de bijzondere samenstelling van jeugdigen bij een grote zorgaanbieder in Limburg is er veel tijd nodig om de samenwerking tussen de VP GGZ en VP JZ goed te stroomlijnen. Het blijkt dat het samen laten opgaan van deze twee functies, zodat de jongeren er geen hinder van ondervinden, meer tijd en energie kost dan vooraf was ingeschat.

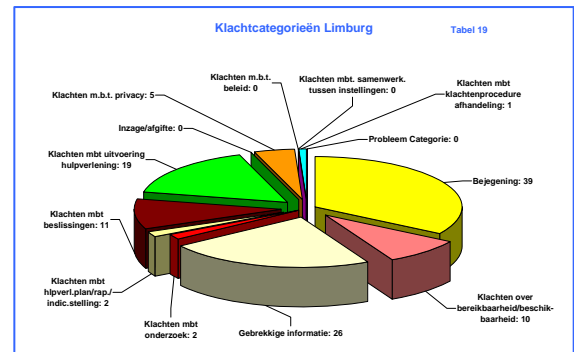
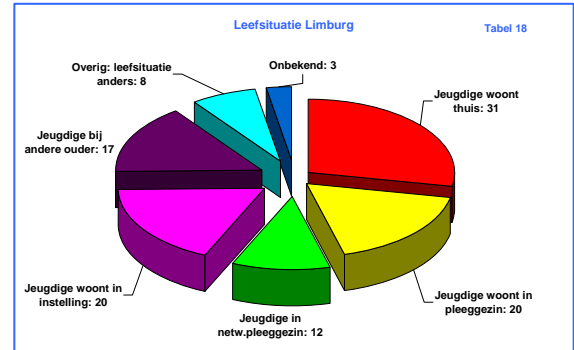
#### (Aantal) Klachten

Aan de hand van de registratiecijfers is duidelijk herkenbaar dat de functie voor ouders in zeer hoog

tempo bekend is geworden onder de cliënten en dat er volop een beroep op wordt gedaan. Vanaf juli 2007 was het niet mogelijk om cliënten (conform onze eigen richtlijnen) binnen 1 week terug te bellen en een intake afspraak te plannen. De wachttijd varieert tussen de 2 en 4 weken alvorens cliënten een intake afspraak kunnen maken.

De klachten van de ouders richten zich op een aantal (landelijk bekende) gebieden zoals bejegening, gebrekkige informatie, uitvoering wat betreft de hulpverlening en (volgens cliënten) slechte bereikbaarheid van de jeugdzorgmedewerkers.

In het verleden kwamen er niet-gekwalificeerde vertrouwenspersonen in een noordelijke instelling. De huidige vertrouwenspersoon die spreekuren draait op de groepen heeft rekening moeten houden tijdens de voorlichting met dat “negatieve verleden”. Daardoor was er bij veel medewerkers sprake van enige twijfel. Het AKJ is er in geslaagd dit vertrouwen terug te gaan winnen.



# Provincie Noord Holland

---

## Algemeen

In de provincie Noord Holland zijn drie vrouwelijke vertrouwenspersonen actief binnen vier van de vijf instellingen: Bureau Jeugdzorg en drie zorgaanbieders, voor in totaal 70 uur per week. Indien een cliënt wil beschikken over een mannelijke vertrouwenspersoon wordt die overdragen aan collega's die in een andere regio werkzaam zijn. Het AKJ beschikt over deze flexibiliteit.

Deze provincie kenmerkt zich door veel residentiële settingen met een hoge verspreidingsgraad. Cliënten van één zorgaanbieder in Gooi en Vechtstreek worden niet actief bezocht. Vanuit het team in de provincie Utrecht is wel contact met de directie van OCG/UJL. De werkwijze van het AKJ is derhalve bekend. Vanuit deze instelling is aangegeven ook voor haar Noord-Hollandse afdelingen over een vertrouwenspersoon te willen beschikken die actief de kinderen bezoekt. Dit verzoek is in 2007 ingebracht bij de provincie en heeft geleid tot extra inzet van 36 uur vanaf 2008 voor de residentiële voorzieningen en pleegzorg/ambulant.

## Signalen

De vertrouwenspersonen hebben of zullen, in het evaluatiegesprek, aan de contactpersonen van de instellingen signalen afgeven. De signalen zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

## Algemeen

Het valt op dat vergeleken met andere provincies in Noord-Holland de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers van Bureau Jeugdzorg het belangrijkste knelpunt is. Onder deze categorie vallen ook de wachtlijsten en de lange doorlooptijden; zelfs in de jeugdbescherming staan de cliënten soms maandenlang op een wachtlijst en moeten zij zich behelpen met een wachtlijstbeheerder in plaats van een gezinsvoogd.

Dit creëert voor hen veel onduidelijkheid wat dan weer leidt naar de volgende klachtcategorie in de top drie van klachten, namelijk die van een gebrekkige informatievoorziening. Ouders worden vaak onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden en vooral de onmogelijkheden van jeugdzorg, waardoor ze later uiteindelijk zwaar teleurgesteld raken en hun vertrouwen verliezen. Dit



gebrek aan vertrouwen is mede te wijten aan de negatieve publiciteit in 2007 rondom de strafzaak tegen de gezinsvoogd in de Savannah-zaak.

Klachten over de informatievoorziening hebben vooral betrekking op situaties waarin ouders geen zich meer hebben op de opvoedingssituatie en het welzijn van hun kinderen omdat deze uit huis zijn (geplaatst)

Bijvoorbeeld:

- ouders waarvan de (oudere) minderjarige zelf vrijwillig uit huis is geplaatst;
- ouders waarvan de kinderen niet vrijwillig uit huis zijn geplaatst;
- gescheiden ouders waarvan de kinderen bij de andere ouder verblijven.

Het lijkt erop dat klachten vaak verband houden met de vele wisselingen in de teams bij Bureau Jeugdzorg, ook van leidinggevendenden. Dit heeft tot gevolg dat cliënten niet meer weten tot wie zij zich moeten wenden bij een moeizame communicatie met een “vervanger van een vervanger”.

#### *Indicaties*

Jongeren hebben er vaker last van dat een indicatie voor een vervolglek lange tijd op zich laat wachten. Wanneer er dan eindelijk een indicatie voor bijvoorbeeld een fasehuis is opgesteld blijkt dat

daarvoor de wachttijd 8 maanden is. Als optie wordt dan voorgesteld om die tijd op een behandelgroep te overbruggen. Daarnaast wordt jongeren soms de optie geboden om een aantal weken de wachttijd in een jeugdherberg te overbruggen.

#### *Jongeren voelen zich niet gehoord*

Soms geven jongeren aan het niet eens te zijn met plaatsing naar een leefgroep, omdat er in de thuissituatie niet zo heel veel aan de hand is, behalve normale puberries.

Daarentegen komt het ook voor dat jongeren aangeven echt niet meer thuis te kunnen wonen, terwijl ze min of meer worden gedwongen terug te keren. Jongeren kregen daarbij het gevoel niet te worden geloofd over de thuissituatie.

In sommige gevallen werd de jongere na vier weken crisisopvang terug naar huis geplaatst met de mededeling dat de situatie thuis eerst moet escaleren en de jongere bij escalatie weer teruggeplaatst kan worden in de crisisopvang. In die gevallen was sprake een reële angst bij de jongere voor plaatsing naar huis.

#### *Wisselingen gezinsvoogden*

In vele gevallen gaven jongeren aan veelvuldig last te hebben van de continue wisselingen van gezinsvoogden. Het komt voor dat een jongere toe is aan gezinsvoogd nummer 9.

Bij deze wisselingen verlopen overdrachten van de ene gezinsvoogd naar de andere niet altijd naar wens. Een aantal keer spraken jongeren over een gebrekkige voorbereiding door Bureau Jeugdzorg bij een zitting.

#### *Wachttijsten*

De wachttijden bij Bureau Jeugdzorg is iets waar jongeren ook veel last van hebben. In die gevallen was sprake van veel onduidelijkheid voor de jongere. Sommigen moesten daardoor weken of zelfs maanden wachten tot een gezinsvoogd beschikbaar was. Als noodoplossing kregen zij een wachtlijstbeheerder toegewezen.

#### *Voorlichting*

Er kwamen signalen dat jongeren niet goed op de hoogte zijn dat je met problemen bij BJZ terecht kunt. Deze jongeren klaagden erover dat zij zelf de weg moesten vinden, terwijl zich grote problemen in de thuissituatie voordeden.

#### *Persoonlijkheidsonderzoeken*

Jongeren beseffen niet altijd het belang van de consequenties die verbonden kunnen worden aan de conclusies van persoonlijkheidsonderzoeken. Zoals bijvoorbeeld bij een gesloten plaatsing of anderszins. Het gevolg daarvan is dat zij soms het onderzoek te weinig serieus nemen en dat dit de

resultaten kan beïnvloeden. Het zou wenselijk zijn als jongeren goed op de hoogte zouden zijn van het belang van het onderzoek.

#### *JJI*

Jongeren die civielrechtelijk zijn geplaatst in de Doggershoek zitten daar vaak langere tijd op een opvangplek, terwijl ze voor behandeling geïndiceerd zijn. In die gevallen was de gezinsvoogd voor de jongeren moeilijk bereikbaar. Bureau Jeugdzorg stelt dat de contacten met jongeren minimaal zijn, zodra een jongere bij een zorgaanbieder geplaatst is.

#### *Doorgeven van informatie*

Er kwamen signalen van jongeren (17 jaar) dat in sommige gevallen de ouders op de hoogte worden gebracht van hun verblijfplaats, terwijl de jongere had aangegeven dit niet wenselijk te vinden, vanwege bedreigingen door de ouder. In die gevallen werd hen verteld dat de instelling deze informatie moet doorgeven aan ouders.

#### *Doorplaatsing*

Het viel op dat de doorplaatsing vanuit crisisgroepen in de zomer minder soepel verliep, waardoor jongeren langere tijd op crisisgroepen moesten blijven. De trage doorstroom had te maken

met de vakantietijd, waarin geen intakes konden plaatsvinden.

#### *Wachlijsten KTC's*

Jongeren moesten in sommige gevallen langere tijd op behandelgroepen verblijven terwijl deze jongeren al waren uitbehandeld. Wachlijsten op de KTC's, was hiervan reden.

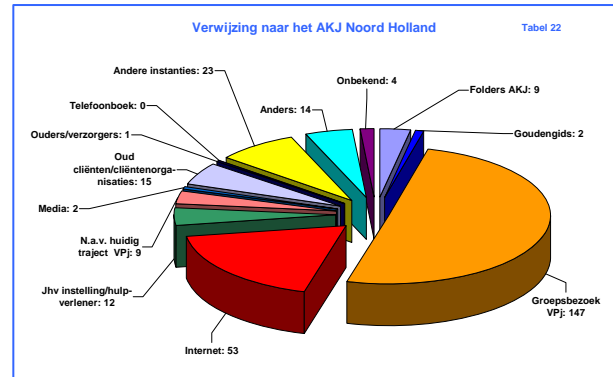
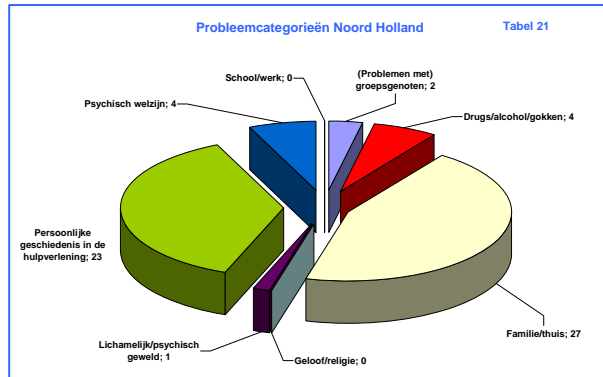
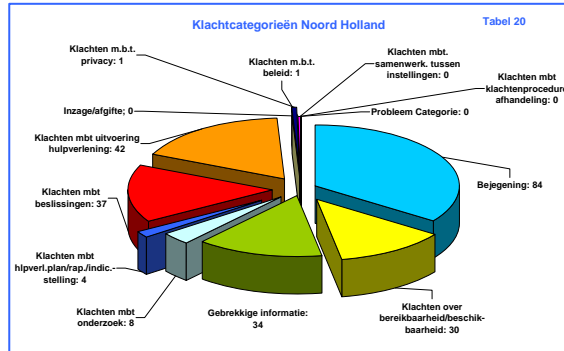
#### *Internetpilot*

Bij één afdeling werd een pilot gestart met betrekking tot internet op de kamers van jongeren die verblijven op een KTC. Deze pilot werd positief geëvalueerd. Tot nog toe is niet duidelijk wat er met de pilot is gebeurd. Gevolg is dat jongeren hierover niet geïnformeerd kunnen worden. Studerende jongeren op andere afdelingen kunnen niet buiten een internetaansluiting.

#### *Jongerenraden*

Op één afdeling in een regio is een jongerenraad gestart, maar deze komt niet instellingbreed bij elkaar. Jongeren gaven aan een jongerenraad te missen.





# Provincie Overijssel

---

## Algemeen

Eén vrouwelijke vertrouwenspersoon staat voor 15 uur in de week klaar om voornamelijk cliënten van Bureau Jeugdzorg te ondersteunen en medewerkers voor te lichten. Ze heeft voor cliënten uit de geïndiceerde jeugdzorginstellingen een bewuste achterwachtfunctie. In deze provincie wordt er voor gekozen om binnen de instellingen deze functie te verrichten en periodiek overleg met de vertrouwenspersoon van het AKJ te voeren. Pas op het moment dat het tot een formele klacht leidt, komt de vertrouwenspersoon van het AKJ in beeld. Vanuit het AKJ is ook in 2007 gewezen op deze constructie. Het goede binnen de instellingen dient behouden te blijven. Immers goed cliëntenbeleid voorkomt veel vragen en onvrede. Jeugdzorg is echter mensenwerk, voorkomt niet alles en cliënten wensen ook met niet-aan-de-instelling verbonden mensen te willen praten, zonder dat dit een slechte relatie impliceert. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon op afstand is uit onze ervaring een te hoge drempel voor jeugdigen. In de registratiegegevens 2007 komt ook naar voren dat

niet of nauwelijks een beroep door jeugdigen op de vertrouwenspersoon van het AKJ wordt gedaan. In 2006 is de Inspectie voor de Jeugdzorg een onderzoek in het kader van medezeggenschap en cliëntenbeleid gestart. De bevindingen, waaronder de rol en positionering van de vertrouwenspersoon, zijn in maart 2007 beschikbaar gesteld en daarin wordt dit punt aan de orde gesteld.

Kenmerkend voor de taakuitvoering was in (voorjaar) 2007 de voorlichtingscampagne. Alle teams van Bureau Jeugdzorg zijn door de VP geïnformeerd over de functie. Tijdens deze kennismakingen/reguliere contacten werd uitleg gegeven over wat de VP-functie inhoudt en werden wederzijdse verwachtingen en mogelijke weerstanden bespreekbaar gemaakt. Een positieve houding van de medewerkers is essentieel om de VP-functie goed neer te zetten in de organisatie met andere woorden, draagvlak onder de medewerkers en een goede samenwerking zijn onmisbare schakels.

In 2007 heeft het AKJ een informatieposter ontwikkeld welke opgehangen dient te worden bij alle kantoren van BJz. Verdere concrete afspraken hierover worden in 2008 gemaakt.

In 2007 zijn er contacten geweest met de afdeling communicatie van BJz en dat heeft geresulteerd in het voornemen om in het voorjaar 2008, bij het

ontwikkelen van nieuwe BJz folders voor cliënten, het AKJ (de VP-functie) op te nemen in de algemene BJz folder. Wat betreft de folder over de rechten van cliënten is bij BJz een enorme voorraad. Mocht er van deze folder een herdruk komen, dan zal ook de VP-functie in deze folder opgenomen worden.

### Signalen

De vertrouwenspersoon zal in het evaluatiegesprek aan de contactpersoon van Bureau Jeugdzorg signalen afgeven. Deze signalen zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan en de cliëntregistratie. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

### Voorlichting en vraag

Het AKJ heeft in 2007 goed moeten opletten bij het uitzetten van foldermateriaal voor de cliënten van BJz. Het breed verspreiden van informatie over de VP-functie heeft als gevolg dat (logischerwijs) meer cliënten een beroep doen op de VP. De verhouding VP uren en aantal cliënten is in 2007 enigszins scheef komen te staan.

### Medezeggenschap

Cliëntenparticipatie was ook in 2007 een aandachtspunt. De VP heeft in overleg met BJz

bepaald dat de contacten tussen hen en het AKJ in 2008 verder vorm zal krijgen. Belangrijkste doelstelling is dat zowel de cliëntenraad als de VP (anoniem en in het licht van collectieve belangenbehartiging) informatie, kennis en bereikbaarheid gegevens kan uitwisselen.

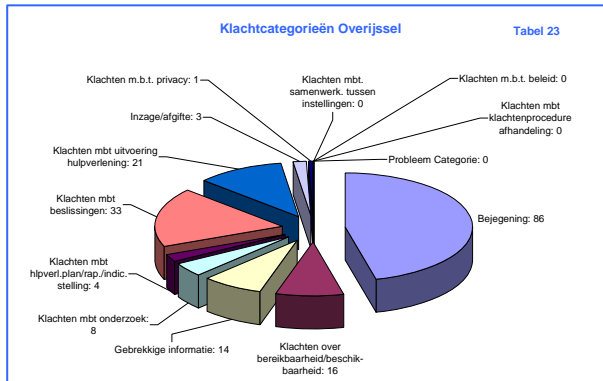
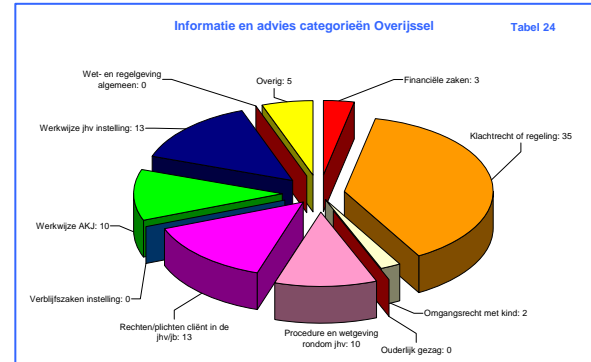
### Doorverwijzing

Een terugkerend signaal is dat het géén automatisme is om cliënten door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon en dat cliënten toch enige inspanningen moeten verrichten om de VP te traceren. Bijvoorbeeld op de website is de VP-functie wel vermeld, maar de informatie is vrij summier. In 2007 heeft de VP extra inspanningen verricht om de functie breed bekend te maken onder de medewerkers (in 2008 zal de VP gebruik kunnen maken van een medewerkers nieuwsbrief) en cliënten.

### Klachtafhandeling

Vanuit de registratiecijfers volgt ook Overijssel de landelijke tendens. De klachten over bejegeningaspecten komen ruimschoots terug, gevolgd door het nemen van besluiten door de instelling waar cliënten niet mee uit de voeten kunnen. Als derde klagen cliënten over de wijze waarop de hulpverlening uitgevoerd wordt en over de bereikbaarheid van medewerkers van BJz.

De werkwijze van de VP en de instellingen streven beiden naar een laagdrempelige klachtenafhandeling, waarbij de cliënt in eerste instantie direct zijn onvrede bespreekt met de desbetreffende persoon. Ook in 2007 hebben de meeste cliënten van het AKJ gebruik willen maken van de zogenaamde voorfase (bemiddelingsfase of informele fase). Zoals vermeld gaat het dan om gesprekken met directe hulpverleners (al dan niet in aanwezigheid van een leidinggevende).



# Stadsregio Rotterdam

## Algemeen

De stadsregio onderschrijft het belang van bereikbaarheid en beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon en heeft met extra uren de toegankelijkheid verbeterd. In totaal is in 2007 door meerdere mannelijke en vrouwelijke vertrouwenspersonen 92 uur ingezet. Stichting Horizon wenste in 2006 uitbreiding voor de besloten groepen. De stadsregio heeft dit verzoek afgewezen en verwees naar het Ministerie van VWS en de provincie Zuid Holland. De besloten groepen bevinden zich op Rotterdamse grond, maar voor de financiering is de stadsregio niet verantwoordelijk. Vanuit het team Rotterdam is in opdracht van Horizon, ondersteund door het advies van de Inspectie, medio 2006 een vertrouwenspersoon vanuit het AKJ voor deze cliënten aangesteld. Eind 2006 heeft Horizon op basis van de resultaten verzocht om verlenging van de afspraken in 2007 en deze voert ze in 2008 door in verband met uitbreiding van een besloten groep.

In de tweede helft van 2006 en 2007 is hard gewerkt aan het bekendmaken van de functie bij die

instellingen waar tot op dat moment nog geen vertrouwenspersoon aanwezig was. Ook een nieuwe zorgaanbieder binnen deze regio is meteen voorzien van de inzet van de vertrouwenspersoon. Evenals in 2006 wenste de directie van de instellingen dat de introductie in goede banen wordt geleid en medewerkers en cliëntengroepen mee te laten denken over de precieze invulling. De aanvankelijke verschijningsvorm van weerstand maakte plaats voor grondigheid. Voorlichting en goede samenspraak maken dat de functie in ieder geval bekender is geworden. Een deel van de zorgaanbieder vindt het prettig dat de groepen worden bezocht, terwijl een ander kleiner deel het liever houdt bij voorlichting en gespreid incidenteel bezoek aan alle groepen. Ons inziens is deze werkwijze niet effectief om vragen en klachten in een vroeg stadium op het spoor te komen en voor beide partijen op te lossen.

Het AKJ heeft in 2007 met name meer volwassen cliënten kunnen ondersteunen. Dit leidde kort voor het zomerreces tot een wachtlijst. Mede doordat een medewerker voor een aantal maanden niet direct opgevolgd kon worden en de inzet van de nieuwe formatie ook pas later dan op 1 januari 2007 in gang gezet kon worden, is dit een zeer opmerkelijk resultaat. Veel medewerkers in dat gebied hebben minder overheadtaken op zich



kunnen nemen. Dat kon incidenteel toegelaten worden, maar leidt bij langere duur tot te hoge werkdruk. Mede daarom zijn we in deze regio eind 2007 begonnen met het werven van andere vertrouwenspersonen, zodat begin 2008 een dergelijke situatie vermeden wordt. Mede op basis van de hoge wachtlijst en aantal al geholpen cliënten, heeft de stadsregio besloten incidenteel voor 2008 de uren uit te breiden.

In de andere regio's in deze provincie, is het AKJ in staat gesteld om in samenwerking met het JSO twee voorlichtingsmaterialen met de instellingen in 2005 te ontwikkelen. In het najaar van 2007 zijn de folders 'Waar moet u aan denken als uw kind tijdelijk verblijft in een instelling voor jeugdzorg?' en 'Ken je rechten' geactualiseerd door middel van een incidentele subsidie van Haaglanden en provincie Zuid Holland tezamen. Een aantal zorgaanbieders waar dit materiaal wordt uitgezet, werkt ook voor de stadsregio Rotterdam. Graag zouden we met deze stadsregio willen kijken of dit materiaal in 2008 ook ter beschikking gesteld kan worden, zodat alle cliënten in deze provincie over hetzelfde materiaal kunnen beschikken.

### Signalen

De vertrouwenspersonen hebben of zullen in het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van de

instellingen signalen afgeven. Deze signalen betreffen meestal een of enkele afdelingen van de instelling en zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren. De signalen over de besloten groepen van Horizon worden rechtstreeks aan de directie teruggekoppeld en uit dit jaarverslag gehouden in verband met de privacy van cliënten.

### Inzet en voorlichting

Binnen Bureau Jeugdzorg wensten medewerkers voorlichting te krijgen. De directie gaf echter aan dat zij de prioriteit bij de ondersteuning van de cliënten wilden.

Sommige instellingen hebben er om verscheidene redenen voor gekozen de vertrouwenspersoon de groepen eens in de 3 maanden te laten bezoeken. Afhankelijk van de regelmaat waarin de vertrouwenspersoon de groepen langsgaat, komen de jongeren met zaken die hen bezighouden. Daar waar er minder regelmatig wordt langsgesproken, valt het op dat de jongeren langer afwachting blijven.

Een instelling wilde graag dat de nieuwe groepen ook bezocht zouden worden. Hiervoor waren feitelijk te weinig uren en is er een andere oplossing voor gezocht, namelijk het tijdelijk verlagen van de frequentie.

#### Voorlichtingsmateriaal

De Ken je rechten folder van het AKJ wordt erg interessant gevonden door de instellingen. In Rotterdam is er in verband met financiering helaas geen mogelijkheid tot het uitdelen hiervan. Binnen een instelling zorgt dit voor een vreemde situatie waarin de ene helft van de instelling de folder wel uitgereikt krijgt (omdat deze wordt gefinancierd door Zuid-Holland/Haaglanden) en de andere helft niet.

#### Medezeggenschap

Bij een aantal instellingen is er geen Jongerenraad aanwezig. In een van de instellingen waar dit wel het geval is, wordt er onregelmatig vergaderd. De afgevaardigden voor de jongerenraad geven aan dat zij niet weten wanneer de jongerenraad weer bijeen zal komen. Hierdoor kunnen de jongeren de mogelijkheid om groepsoverstijgende zaken aan te kaarten niet voldoende benutten. Dit is natuurlijk ook het geval bij de instellingen waar helemaal geen Jongerenraad aanwezig is.

#### Privacy en huisregels

Privacy is een belangrijk punt voor de jongeren. Hier zijn de nodige klachten over geuit binnen meerdere zorginstellingen. Hierbij gaat het om kasten die geen slot hebben en het binnentreden van de kamer van de jongere, zonder dat hier toestemming voor is verleend door de jongere. Hier is met enkele instellingen over gesproken en zij pakken dit op.

Cliënten wensen andere bedtijden. Zij vinden die te vroeg voor hun leeftijd.

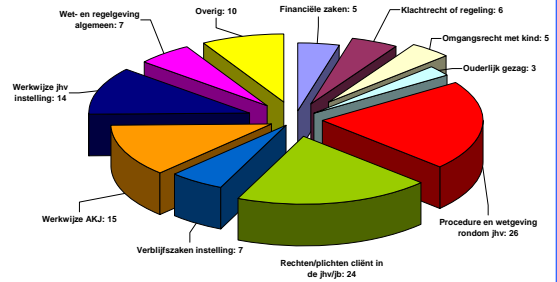
Cliënten hebben meerdere vragen over fysiek met elkaar omgaan. Binnen de instelling wordt daar door middel van agressie-regulatietraining aandacht aan besteed.

Jongeren hebben behoefte aan mentorgesprekken en merken dat daar niet regelmatig aandacht voor is, zodat zij minder ruimte hebben om aan te geven wat er in hen omgaat.

Cliënten willen meer duidelijkheid over het verblijf en de toekomst.

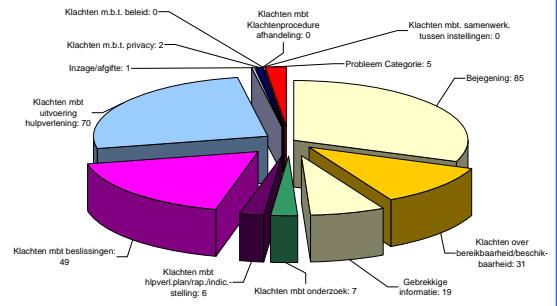
Informatie en Adviescategorieën Rotterdam

Tabel 25



Klachtcategorieën Rotterdam

Tabel 26



# Provincie Utrecht

---

## Algemeen

In de provincie Utrecht werkten in 2007 twee mannelijke en twee vrouwelijke vertrouwenspersonen zowel voor de structurele uren als ook voor de cliënten van de landelijk werkende Stichting Gereformeerde Jeugdhuizen (SGJ). De uitbreiding die voor 2007 is aangevraagd voor de pleegzorg en ambulante cliënten kon niet worden gehonoreerd. In 2008 wordt nogmaals bekeken of een dergelijke uitbreiding tot de mogelijkheden behoort. Ook de voortgang voor de cliënten van de SGJ wordt dan door deze penvoerder bepaald.

In het najaar van 2007 is zowel de Ken je rechten folder als de Ouderbrochure (in samenwerking met JSO) gereed gekomen en is tegelijkertijd met de exemplaren van de regio's Zuid Holland/Haaglanden, Noord Holland en Limburg uitgezet. Binnen alle instellingen (waar de folder van



toepassing is) is de “Ken je Rechten” folder geïntroduceerd. In 2008 gaan de vertrouwenspersonen de folder vervolgens met een toelichting aan alle jongeren in de residentiële settingen overhandigen.

In alle instellingen is eveneens de folder voor ouders geïntroduceerd (“Waar moet u aan denken als uw kind tijdelijk verblijft in een instelling voor jeugdzorg”). De medewerkers van de jeugdzorg kunnen na voorlichting te hebben gehad van het AKJ deze folder aan ouders overhandigen.

Het AKJ Utrecht heeft de kerntaken (advies en informatie verstrekken, bieden van ondersteuning, geven van voorlichting en het opdoen van signalen) in 2007 verder kunnen uitbouwen. Hetzij door het draaien van spreekuren op de groepen hetzij het houden van intakes op het AKJ kantoor.

Het geven van voorlichting aan medewerkers van de jeugdzorg blijft een aandachtspunt waar de VP rekening mee moet houden. Ook in 2007 hebben de VP op diverse locaties in verschillende teams voorlichting gegeven over de werkzaamheden van de VP.

Tijdens de besprekingen van de werkplannen is een start gemaakt met het informeren en voorlichten van ambulante medewerkers om via hen de jongeren en ouders/verzorgers te bereiken die gebruik maken van de ambulante zorg. Deze voorlichting zal in 2008 verder worden voortgezet.

De contacten tussen de VP, de cliëntenraden en jongerenraden zijn in 2007 verder uitgebouwd.

De VP voor de jongeren hebben een spel/quiz geïntroduceerd (ken je rechten) waarbij jongeren op speelse wijze kennismaken met hun rechten.

Door actieve deelname aan de JIJ Utrecht initiatieven zijn veel jongeren en ouders op de hoogte gebracht van het bestaan van JIJ Utrecht en heeft de VP zijn/haar eigen functie bekender kunnen maken.

### Signalen

De vertrouwenspersonen hebben of zullen in het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van de instellingen signalen afgeven. Deze signalen betreffen meestal een of enkele afdelingen van de instelling en zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die

hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

### Voorlichting

Het blijkt dat niet alle instellingen een link willen hebben naar de AKJ-site. Om toch de bereikbaarheid en bekendheid van de VP via internet te garanderen, is het ook mogelijk om een web pagina te maken en deze aan instellingen aan te leveren.

### Inzet VP

In 2007 heeft het AKJ wederom moeten constateren dat jongeren en ouders/verzorgers die ambulante hulp ontvangen geen gebruik maken van de vertrouwenspersonen. Extra inzet op deze groepen is nodig om te voldoen aan de wet op de jeugdzorg (eerste aanzet zou kunnen door het ontwikkelen van een brochure Ken je Rechten voor jongeren die thuis wonen en ambulante hulp ontvangen hetzelfde gaat op voor ween brochure voor de ouders.)

Pleegouders en pleegkinderen maken ook geen gebruik van de diensten van het AKJ. Ook hier speelt dat bekendheid van de functie en werkwijze een drempel is voor deze groepen om contact op te nemen met het AKJ.

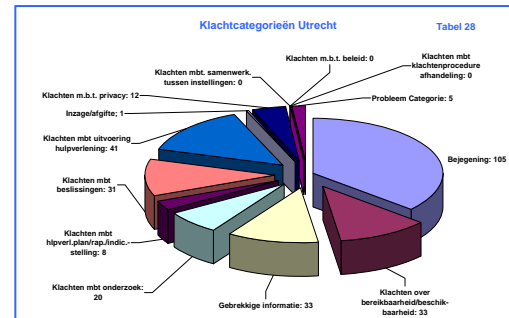
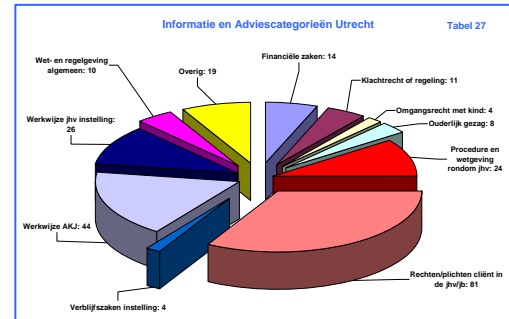
Het blijkt dat de VP doorlopend aandacht moet hebben voor het geven van voorlichting aan (nieuwe) medewerkers en aan (nieuwe) jongeren. De bekendheid van de VP kan door allerlei omstandigheden snel verdwijnen en dat noodzaakt de VP om dat via voorlichting te keren.

### (Klacht) afhandeling

In 2007 heeft het AKJ Utrecht te maken gehad met een (forse) toename van ouders die ondersteuning nodig hadden. Vanaf september 2007 heeft het AKJ Utrecht een wachtlijst bijgehouden en gemiddeld moesten cliënten 4 weken wachten alvorens er een intake gesprek plaats kon vinden.

Zoals gebruikelijk binnen de werkwijze van het AKJ is ook in 2007 het meeste “resultaat” behaald door de VP, de ouders in samenspel met de instellingen door het organiseren van gesprekken in de zogenaamde voorfase. Oftewel: ondersteuning bieden aan cliënten om het gesprek aan te gaan waar de klacht/onvrede is ontstaan.

Doordat instellingen tussentijds met nieuwe projecten aan de gang zijn gegaan is er enige druk komen te staan op de uren die de VP per week heeft. Met andere woorden het AKJ kan op basis van de huidige urenverdeling niet alle jongeren bereiken.



# Provincie Zuid Holland

---

## Algemeen

Al enige jaren voorziet de provincie Zuid Holland alle cliënten van de jeugdzorg van de mogelijkheid ondersteund te worden bij vragen en onvrede. Met 198 uur zijn zowel mannelijke als vrouwelijke vertrouwenspersonen in de instellingen aanwezig. Zij werken met de collega's die Haaglanden en Rotterdam in portefeuille hebben vanuit het regiokantoor Rotterdam.

Naast de 198 uur heeft deze provincie als penvoerder van Harreveld en Hoenderloo (gelegen in het oosten van het land), het AKJ gevraagd in pilotvorm te starten met introductie van de vertrouwenspersoon voor de jeugdigen in open settingen. Daarmee is in 2006 gestart met in totaal 12 uur. Op basis van de ervaringen heeft deze provincie besloten om medio 2007 de hoeveelheid uren uit te breiden. Voor de cliënten van Harreveld is 12 uur vertrouwenspersoon beschikbaar en voor de cliënten van de Hoenderloo Groep 16 uur. De provincie Zuid Holland heeft dit project in 2008 gecontinueerd. Voor de bekostiging en uitbreiding van deze inzet is zij in gesprek met het ministerie,

zodat ook in 2009 en verder de cliënten op deze ondersteuning kunnen blijven rekenen. Hiermee laat deze provincie ons inziens zien dat zij cliëntenbeleid en medezeggenschap hoog in het vaandel heeft. De signalen over deze twee landelijke instellingen worden rechtstreeks teruggekoppeld met de instellingen en de provincie, in verband met de privacy van de cliënten.

Samen met stadsgewest Haaglanden heeft de provincie Zuid Holland het JSO en het AKJ in staat gesteld twee voorlichtingsmaterialen met de instellingen in 2005 te ontwikkelen. In het najaar van 2007 zijn de folders 'Waar moet u aan denken als uw kind tijdelijk verblijft in een instelling voor jeugdzorg?' en 'Ken je rechten' geactualiseerd door middel van een incidentele subsidie van Haaglanden en provincie Zuid Holland tezamen. In 2008 wordt dit infomateriaal verspreid onder de cliënten. De provincies Utrecht, Noord Holland en Limburg zijn in 2007 dit goede initiatief gaan volgen.

## Signalen

De vertrouwenspersonen gaan of zullen in het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van de instellingen signalen afgegeven. Deze signalen betreffen meestal een of enkele afdelingen van de instelling en zijn gebaseerd op de actiepunten in het werkplan, de cliëntregistratie en/of de observaties

tijdens de groepsbezoeken. Deze signalen zijn bedoeld voor de professionals in de jeugdzorg die hiermee het kwaliteitsbeleid van de instelling kunnen verbeteren.

### Specifieke doelgroepen

Het valt (evenals in Haaglanden, omdat BJJ voor beide regio's werkt) in Zuid Holland op dat netwerkpleeggezinnen vanaf het begin onvoldoende worden begeleid en ondersteund en geïnformeerd over hun rechten. Bij weggelopen tienermeisjes wordt te weinig geprobeerd de relatie met de ouders te herstellen. Deze meisjes onttrekken zich feitelijk aan het gezag van de ouders. Bureau Jeugdzorg voorziet ook niet in het gezag, waardoor feitelijk niemand gezag kan uitoefenen over deze meisjes.

### Verslaglegging

De vertrouwenspersonen valt op dat de kwaliteit van de rapportage tot misvattingen kan leiden of leidt. Ze merken op dat delen van andere rapportage worden overgenomen in een nieuwe rapportage. Hierdoor vervallen nuanceringen doordat het uit de context is gehaald, veronderstellingen worden dan snel als feiten gepresenteerd of gezien en dat wat als 'misschien' was aangeduid wordt al snel als 'zeker' opgevat.

### Klachtencommissie

Het jaarlijkse overleg met de klachtencommissie van Bureaus Jeugdzorg is weer opgepakt. In dit overleg worden zowel de ervaringen van cliënten ten aanzien van de zittingen van de klachtencommissie als de ondersteunende rol van de vertrouwenspersoon in een klachtenprocedure uitgewisseld en geëvalueerd. Een belangrijk punt dat aan bod kwam is de keuze van de klachtencommissie, om de klachten tijdens de zitting in twee termijnen te behandelen. De vertrouwenspersonen hebben aangegeven dat de klachtenonderdelen kort en afzonderlijk behandelen, de voorkeur heeft. Op deze manier is het voor zowel de cliënt als de beklagde duidelijk welk punt aan de orde is en welke punten verduidelijking behoeven. Hiermee wordt meer recht gedaan aan de klachten van de cliënt en naar alle waarschijnlijkheid zorgt dit er ook voor dat de cliënt een betere inschatting kan maken van het oordeel van de klachtencommissie.

### Informatie over hulpverleningstraject

Veel jongeren geven aan dat zij niet weten wat hun hulpverleningstraject inhoudt. Daarover zijn meerdere vragen binnengekomen. De vertrouwenspersonen gaven informatie die met name is gericht op hoe deze jongeren wel te weten kunnen komen wat dat traject inhoudt. De wet



schrijft voor dat jongeren actief betrokken moeten worden bij de totstandkoming en bespreking van het hulpverleningsplan. Daarin wordt ook het traject doorgesproken en in grote lijnen bepaald.

#### Interne klachtenregeling

De vertrouwenspersonen merken dat meerdere medewerkers van de instellingen niet goed op de hoogte zijn van de klachtenprocedure binnen de instelling. Op deze wijze kunnen zij de cliënten minder goed voorlichten.

#### Medezeggenschap

Jongeren geven aan dat bewonersvergaderingen niet of te weinig gehouden werden op de diverse groepen. Er is bij de meeste instellingen wel een jongerenraad aanwezig, maar die komen onregelmatig of niet bijeen. Daar waar de bijeenkomsten wel werden gehouden, hadden de jongeren het gevoel dat hun inbreng niet serieus werd genomen.

#### Privacy

Voor sommige van de jongeren is het belangrijk te weten in hoeverre hun privacy aangetast mocht worden en waar de grens ligt. Duidelijkheid over de grenzen en regels binnen de instelling was omtrent dit onderwerp voor hen niet toereikend. Een terugkerende klacht binnen dit kader was de

kamercontrole en het (zonder toestemming van de jongere of aankondiging van de medewerker) binnentreden van de groepsleiding in de slaapkamers.

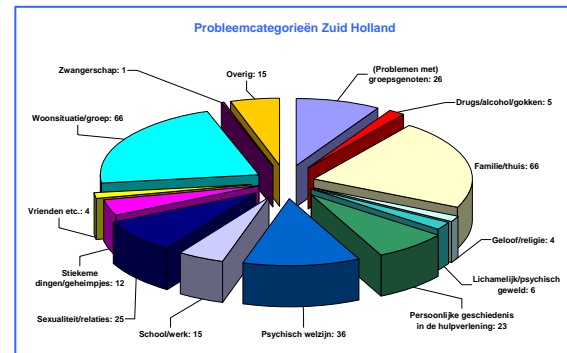
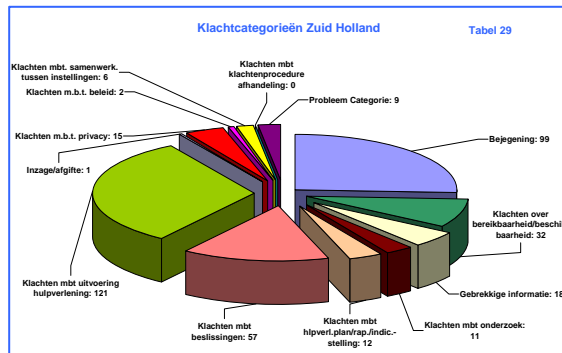


#### Interne regels

Het (dreigen met) onthouden van zakgeld is regelmatig als strafmaat op verschillende groepen gesignaleerd, terwijl intern geregeld is dit niet als maatregel ingezet mag worden. Binnen een bepaalde instelling kwamen veel klachten binnen over de minimale contacten die de jongeren hadden met hun ouders.

## Communicatie met vertrouwenspersoon

In sommige gevallen is het niet mogelijk dat vertrouwenspersonen de groepen bezoeken. Er zijn bijvoorbeeld studiedagen, of wanneer groepen zijn geclusterd en dergelijke. In dit soort gevallen blijkt de vertrouwenspersoon niet altijd op de hoogte gesteld te worden door de medewerkers.



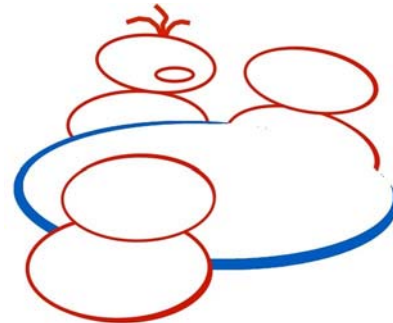
# Landelijke instellingen

---

## Inleiding

Vanuit alle regiokantoren van het AKJ zijn op verzoek van de landelijk werkende instellingen Leger des Heils Jeugdbescherming en Reclassering (LJ&R), William Schrikker Groep (WSG) en de Raad voor de Kinderbescherming, ook cliënten wonend in alle provincies en grootstedelijke regio's bijgestaan. Hiertoe zijn de WSG en de LJ&R op grond van de Wet op de Jeugdzorg niet verplicht. De Raad voor de Kinderbescherming onderschrijft de inzet van vertrouwenspersonen zoals geformuleerd in de wet. De rechten van de cliënten onderschrijven zij en passen deze mogelijkheid van ondersteuning in haar hulpverlening en klachtregeling actief in. Onderstaand wordt per organisatie de accenten weergegeven, evenals delen uit de cliëntregistratie. Voor deze instellingen zullen we de signalen (zoals wel gegeven per provincie of grootstedelijke regio) op deze plaats niet tonen. Zij zijn dan namelijk direct herleidbaar tot één organisatie. Hiertoe zijn afspraken gemaakt met alle instellingen, namelijk dat zij de signalen rechtstreeks krijgen en deze in publicaties niet direct herleidbaar zullen zijn. Voor

de weergave bij provincies en grootstedelijke regio's zijn de signalen naast elkaar gezet, zodat de lezer niet weet of het om instelling x of y gaat.



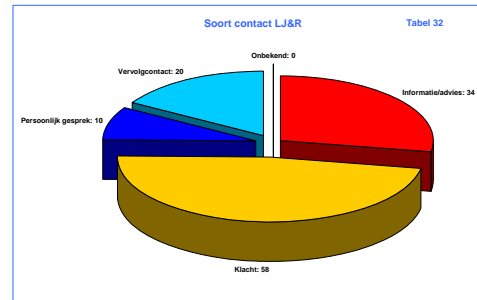
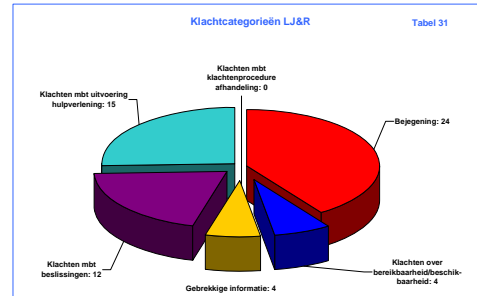
## Algemeen

Hier verder lezen!!

Het is sinds 2006 mogelijk voor cliënten van het LJ&R om rechtstreeks een beroep te doen op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon, ongeacht hun woonplaats. Dit jaar stond in het teken van het verder voorlichten en met name ondersteunen van cliënten. Met het LJ&R is een cliëntroute afgesproken. Cliënten bellen in eerste instantie naar de TAD in Amsterdam. Er is één mannelijke vertrouwenspersoon die de ondersteuning aan cliënten coördineert en in overleg met de coördinator wordt gekeken wie de dichtst bijzijnde vertrouwenspersoon is voor de cliënt. In de loop van 2007 is daarbij ook rekening gehouden met mogelijke wachtlijsten of de wens van een cliënt om over een vrouwelijke vertrouwenspersoon te beschikken. Wanneer er binnen het werkgebied van het AKJ niet direct een vertrouwenspersoon beschikbaar is, dan neemt de coördinator de ondersteuning op zich. Voor de ondersteuningsfase is voor cliënten van de LJ&R een telefoonnummer opgesteld waarop de cliënten de coördinator

rechtstreeks kunnen bereiken. Cliënten buiten het werkgebied van het AKJ worden sowieso door de coördinator ondersteund.

De LJ&R heeft het AKJ in 2007 verzocht om in 2008 meerdere voorzieningen in het land ook actief te gaan voorlichten. Hierdoor zal het aantal uren worden uitgebreid.



# Raad voor de Kinderbescherming

---

## Algemeen

In 2006 heeft de landelijke directie van de Raad voor de Kinderbescherming het AKJ gevraagd in alle regiokantoren en locaties zorg te dragen voor de implementatie van de functie vertrouwenspersoon voor de cliënten van de Raad voor de Kinderbescherming voor maximaal 72 uur per week. Een opdracht van formaat, waarmee direct is gestart door meerdere mannelijke en vrouwelijke vertrouwenspersonen verspreid over de regiokantoren. Op basis van het feit dat het AKJ er ook in 2006 in is geslaagd deze grote opdracht in goede banen te leiden, heeft de landelijke directie begin 2007 besloten het vervolg tot 2009 in ieder geval mogelijk te maken.

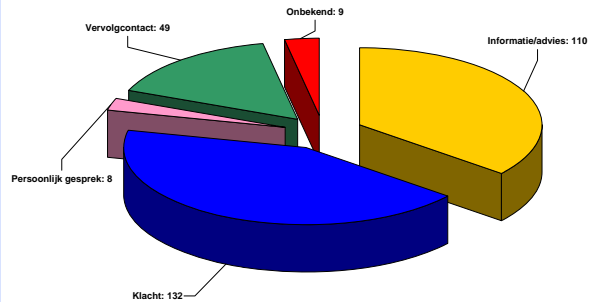
In 2007 zijn ook de cliënten van de Raad in de provincies Limburg en Zeeland ondersteund. Eerder werkten er in Limburg geen gekwalificeerde en betaalde vertrouwenspersonen (strikte voorwaarde van de Raad). In Zeeland hadden we geen vertrouwenspersonen voorhanden. Besloten is vanuit Zuid Holland de cliënten bij te staan.

Het AKJ heeft er in ieder geval voor de implementatiefase voor gekozen, met als voorwaarde het leveren van gelijkwaardige kwaliteitseisen, om voor het realiseren van de landelijke opdracht twee collega-organisaties te verzoeken om in enkele provincies (met daarin afgebakende regio's van de Raad) het vertrouwenspersoonwerk uit te voeren. Het AKJ heeft Zorgbelang Brabant gevraagd om haar werk in dat gebied voort te zetten. Voor de Raadregio's in Groningen, Drenthe en Friesland is Zorgbelang Groningen het vertrouwenspersoonwerk gaan leveren.

Ook in 2007 is veel aandacht besteed aan het bekend maken van de functie onder medewerkers en cliënten. Het valt op dat met veel inspanning de cliëntenstroom alleen in die gebieden waar al jaren vertrouwenspersonen werken, aanwezig is. Het blijft extra inzet en een pro-actieve houding van de vertrouwenspersoon vragen om dat te bewerkstelligen. Ook vanuit de landelijke directie wordt actief meegedacht op welke wijze haar cliënten zijn te bereiken. In 2008 worden daartoe gerichte acties ingezet.

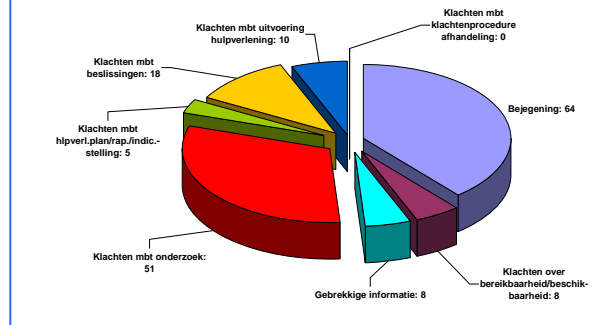
Soort Contact Raad voor de Kinderbescherming

Tabel 33



Klachtcategorieën Raad voor de Kinderbescherming

Tabel 34



# William Schrikker Groep

---

## Algemeen

In aanvang twee en na de zomer drie vrouwelijke vertrouwenspersonen (één voor de jongeren en twee voor de ouders/verzorgers) bieden vanuit het regiokantoor Amsterdam en Utrecht cliënten van de WSG ondersteuning. Deze cliënten wonen in het hele land. Voornamelijk telefonisch zijn de vragen en onvrede behandeld, zodat de tijd effectief benut kon worden. Waar nodig zijn vertrouwenspersonen (ook uit andere regio's van het AKJ) naar de cliënten toe gegaan.

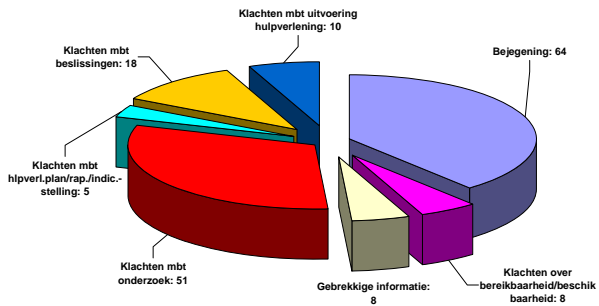
Begin 2006 was er een vermoeden dat de inzet van 17 uur niet toereikend zou zijn om alle aanvragen binnen de gestelde norm te voldoen. Op basis van tijd- en cliëntregistratie is in augustus 2006 aangetoond dat een wachtlijst onvermijdelijk en een structurele oplossing nodig was. De WSG heeft op grond van die feitelijke informatie besloten de werkzaamheden in 2007 uit te breiden naar 24 uur. In dat jaar bleek al snel weer sprake te zijn van wachtende cliënten. De WSG betaalt deze inzet uit eigen middelen en zag geen kans meer uitbreiding te faciliteren. De stadsregio Amsterdam ziet ook

geen mogelijkheid de middelen beschikbaar te stellen.

Binnen de WSG weten zij als geen ander dat haar cliënten tot een doelgroep behoren die tijd en aandacht vraagt. Waar veel andere cliënten met behulp van de informatie van het AKJ verder komen, zijn WSG cliënten afhankelijker van deze ondersteuning. Met raad en daad binnen de kaders van het AKJ blijken zij vaker en langduriger deze inzet nodig te hebben. Dat heeft wel tot resultaat dat vragen beantwoord worden en onvrede verkleind of verdwijnt. Ook binnen de WSG wordt veel in het werk gesteld om rekening te houden met het ontwikkelingsniveau van haar cliënten. De WSG informeert haar cliënten over de mogelijkheden van het AKJ én voert een actief beleid ter voorkoming van klachten. Indien van laatstgenoemde geen sprake zou zijn, was de wachtlijst aanmerkelijk hoger geweest.

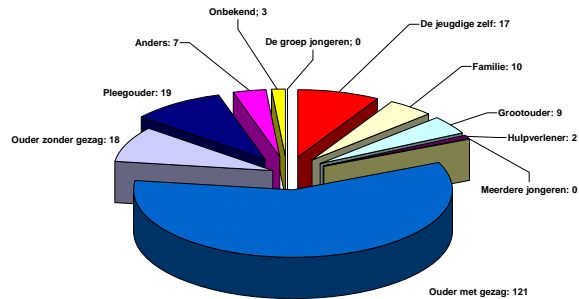
Klachtcategorieën WSG

Tabel 35



Soort cliënt WSG

Tabel 36





# Lerende organisatie

---

## Certificering

Het AKJ heeft zich ten doel gesteld volgens de ISO-normen gecertificeerd te zijn. Hiertoe heeft zij in 2006 een 0-meting laten uitvoeren. De conclusies en aanbevelingen vormen voor het AKJ de komende jaren de leidraad voor haar meerjarenplanning zowel in inhoudelijk, organisatorisch als in facilitair opzicht. De doelen zijn neergelegd in het meerjarenbeleidsplan 2007-2010.

Certificeren is in deze geen doel op zich. Het geeft de contouren en een handvat waaronder het AKJ haar groei en werk verder kan optimaliseren. Een van de conclusies uit het startonderzoek was dat er binnen het AKJ inhoudelijk goed gewerkt wordt. Voor een groeiende organisatie is het daarbij van belang dat de werkwijze en onderliggende bescheiden vanuit het kwalitatief op peil zijn, ook voor nieuwe medewerkers en externen beschreven wordt. De zogenaamde 'plan-do-check-act cyclus', waarmee het werk continu geëvalueerd en verbeterd kan worden, vormt een belangrijk

instrument binnen het AKJ. We zijn immers een lerende organisatie.

In december 2007 is de eerste interne audit gehouden, waarbij een aantal aandachtsgebieden zijn bekeken. Pas nadat alle aandachtsgebieden zijn gepasseerd, wordt de externe toets aangevraagd.

## Werkgroepen

### 1. Werkgroep registratie

Voor de verbeteringen van haar processen heeft het AKJ een werkgroep geïnstalleerd. De werkgroep Care4 houdt zich structureel bezig met het ontwikkelen, implementeren en coachen van cliëntregistratie. Al enige jaren werkt het AKJ met het programma CARE4. Dit programma is geschreven voor zorgaanbieders binnen de jeugdzorg. Ter verbetering van de registratie door de medewerkers is een meerjarenplan opgezet. Inmiddels is de fase (2005) van het invoeren en kunnen uitdraaien van de gegevens gepasseerd. 2006 stond in het teken van het correct invoeren en waar nodig items aanpassen. Hierdoor is het AKJ meer in staat om de cijfers te gaan analyseren. Tevens bleek dat definities van sommige items multi-interpretabel zijn, waardoor er nog enige slag om de arm gegeven moet worden aan de uitkomsten. Deze bevindingen zijn in het najaar met

de medewerkers doorgenomen en aanpassingen doorgevoerd, zodat voor 2007 op een meer eenduidige wijze geregistreerd kan worden. Het grootste knelpunt in de registratie, namelijk de overgang van initieel contact naar ondersteuningstrajecten kan helaas niet binnen de huidige versie van CARE4 goed geduid worden. Tevens bleek de versie van Care4 waarin het AKJ werkt, niet meer onderhoudbaar. In 2007 is een hogere versie ontwikkeld en ingericht. Per 1 januari 2008 vindt de conversie plaats, zodat voor de terugkoppeling van de registratiegegevens een logisch moment is gekozen.

## 2. Projectgroep LINK

Uit de werkgroep “website” is het project LINK voortgekomen. Met behulp van de incidentele subsidie van meerdere opdrachtgevers is het AKJ in staat gesteld om de vier doelen inhoud te geven, te weten:

1. Nieuwe website: zowel de inhoud als de vormgeving is aangepast en ge-update, zodanig dat intern snel wijzigingen aangepast worden. Daarnaast is in 2007 gestart met de vormgeving van een jongerensite (verwachte oplevering 2008);
2. Linken: in 2007 is

geïnventariseerd in hoeverre instellingen op haar website aandacht besteed aan de vertrouwenspersoon en een linkvermelding aanbrengt. In alle werkplannen 2008 en in de overeenkomst tot samenwerking is opgenomen dat een link wordt aangebracht. Indien instellingen zelf geen tekst maken, kan het AKJ deze aanleveren.

## 2. Digitale mogelijkheden tot contact met ambulante jongeren

In eerste instantie wilde het AKJ starten met een MSN mogelijkheid zodat zij met jongeren digitaal kon gaan communiceren. Wij bemerkten echter al snel dat het openstellen van een MSN mogelijkheid nog geen ambulante jongeren zou aantrekken, ook niet als er enige publiciteit aan gegeven zou worden. Het Bureau E-hulp, dat eerder de Kindertelefoon geholpen had bij een digitale vorm van contact, heeft onderzocht op welke wijze vertrouwenspersonen wel met ambulante jongeren in contact zouden kunnen treden. De conclusie was zeer duidelijk, namelijk een gespecialiseerde functie als die van vertrouwenspersoon in de jeugdzorgsector leent zich moeilijk voor het vinden van deze doelgroep, omdat je niet kunt bepalen waar de jongeren zich op bepaalde momenten



van de dag op het web bevinden. Dat zou alleen mogelijk zijn al er veel geld geïnvesteerd zou worden, waarbij ook dan niet zeker is dat er jongeren blijven. Die zijn namelijk snel weer op andere sites of chat's gericht. Daarnaast zou het contact hoogstwaarschijnlijk alleen uit persoonlijke gesprekken bestaan en een vervolcontact zou telefonisch of live moeten plaatsvinden. Mede door deze conclusies is het AKJ niet verder gegaan met het exploreren van deze digitale mogelijkheid. De onderzoekers gaven aan dat jongeren het AKJ eerder op het spoor komen door het ontwikkelen en uitzetten van een zogenaamde 'banner'. Deze is eind 2007 in ontwikkeling gegaan en zodra er keuzes zijn gemaakt op welke sites deze geplaatst kan worden (met toestemming van de organisatie), richt het AKJ zich daarop. Hierbij zijn we afhankelijk van de medewerking van de instellingen die de sites onderhouden.

### 3. Ontwikkelen van nieuwe cliënttevredenheidstoets

Hoewel het AKJ in 2006 hoge cijfers scoorde en cliënten aangaven tevreden tot zeer tevreden te zijn met de dienstverlening van de vertrouwenspersonen, bleek dat deze cliënten dat afzetten tegen de gevoelens van onvrede binnen de jeugdzorg. Tevens was de naam van dit instrument gelijk aan die in de jeugdzorg, namelijk c-toets. Dat

was met name voor jongeren onduidelijk. Met de incidentele middelen van project LINK is aan mevrouw Jumelet in het najaar van 2007 gevraagd betere vragenlijsten voor volwassenen en jongeren te maken. Mevrouw Jumelet heeft eerder meegewerkt aan het ontwikkelen van de c-toets. Het AKJ wenst namelijk goede respons te krijgen door middel van de vragenlijsten zodat zij haar dienstverlening ook op die basis kan blijven verbeteren. Medio 2008 zijn de vragenlijsten operationeel. Vanaf dat moment wordt ook een vragenlijst voor dienstverlening van de Telefonische Adviesdienst gemaakt. In 2007 is ten opzichte van 2006 veel minder vragenlijsten afgenomen, mede vanwege de nieuwe ontwikkeling en de beperkte bruikbaarheid voor werkelijke kwaliteitsmeting.

#### Cliëntenfeedback

De cliënttevredenheidstoets (c-toets) is het middel binnen het AKJ waarmee cliënten zich kunnen uitspreken over de dienstverlening. Het AKJ gebruikt de resultaten ter verbetering van de dienstverlening. Cliënten die een ondersteuningstraject hebben doorlopen kregen voorheen deze c-toets toegestuurd. In 2006 is echter gebleken dat deze c-toets veel minder geschikt was om voor kwaliteitsverbetering in te zetten en wel om de volgende redenen:

1. Jeugdigen verwarren onze c-toets met die van de instelling. Ook binnen de instelling wordt een cliëntfeedback-vragenlijst gebruikt waarvan de naam hetzelfde is. Jeugdigen weten daarom vaak niet waarom ze weer een vragenlijst moeten invullen en met welke reden.
2. De feedback is zeer ingekleurd, mede omdat jeugdigen en volwassenen niet weten of ze de lijst van de hulpverlening of die van het AKJ invullen. Ook in die gevallen dat ze weten dat ze de AKJ lijst invullen, willen ze toch graag de feedback over de hulpverlening kwijt.
3. In de lijst zijn belangrijke kwaliteitsaspecten, die wij zeer belangrijk vinden voor de verbetering van ons werk, niet vermeld.

Op basis van deze conclusies hebben we bij de opdrachtgevers in het kader van project LINK incidentele middelen beschikbaar gekregen om deze vragenlijsten te laten verbeteren. In september 2007 is gestart met de ontwikkeling daarvan en de prognose is dat in mei 2008 deze geheel vernieuwde lijsten onder jongeren en volwassenen uitgezet kunnen worden.

Op basis van deze ontwikkeling zijn er in 2007 wel vragenlijsten verstuurd en geretourneerd. Naast besproken knelpunten is ook het aantal te klein om goede uitspraken over deze feedback te doen. Mede om die reden volgt geen uiteenzetting van

hetgeen is geretourneerd. In 2008 zijn de kwaliteitsindicatoren bejegening, informatie, deskundigheid, accommodatie, bereikbaarheid en snelheid en tevredenheid/resultaat.

### Beroepsprofiel

Binnen het AKJ wordt gewerkt met een taak-en functieomschrijving van de vertrouwenspersonen, een gedragscode en samenwerkingsovereenkomsten. Voor de inhoud van deze bescheiden kunt u terecht bij het Centraal Bureau. In 2006 is in samenwerking met de organisaties van vertrouwenspersonen (de meeste heten Zorgbelang) in Zeeland, Brabant, Groningen, Friesland, Drenthe en Gelderland (zie ook LOVP) en op verzoek van de provincies en grootstedelijke regio's verzameld in het IPO, gestart met het maken van het beroepsprofiel. In 2007 is dit profiel afgemaakt en ook voorgelegd aan volwassen cliënten, verenigt in de LCFJ. Begin 2008 is dit document aan de IPO vertegenwoordigers voorgelegd en zij zullen dit met een positief advies doorgeleiden naar de bestuurders. Het AKJ ziet dit beroepsprofiel als een belangrijk instrument om ook de competenties van het vak vertrouwenspersoon te beschrijven. Dit past in onze lerende organisatie en binnen het in te richten competentie management. Het beroepsprofiel is tevens een noodzakelijke voorwaarde om de functie te wegen. In de zin dat

het werk genormeerd kan worden en van een eenduidige kostprijs voorzien wordt. Op dit moment is het afhankelijk van historisch gegroeide budgetten, op ervaring gestoelde normen en van de visie op het bekostigen van deze functie per regio, hoeveel inzet er gepleegd kan worden. Het AKJ is van mening dat alle cliënten op ondersteuning kunnen rekenen, waar ze ook wonen. In hoeverre het LOVP met de IPO vertegenwoordiging kan komen tot het bepalen van een kostprijs, is mede afhankelijk van het voortbestaan van de IPO werkgroep cliëntenbeleid.

#### Deskundigheidsbevordering

In 2007 is op basis van een meerjarenplan de deskundigheidsbevordering van de vertrouwenspersonen structureel benoemd en op onderdelen uitgevoerd. In 2007 heeft het accent gelegen op zowel groepsgewijze training als ook op het voorzien in extra coachingstrajecten voor individuele medewerkers.

In totaal zijn meerdere dagen gewijd aan het samen verder inrichten van de primaire werkprocessen, het correct uitvoeren van de cliëntregistratie, het verbeteren van de gespreksvoering, het informeren over juridische zaken en de Wet op de jeugdzorg en het doen van spreekuren en voorlichting. In 2007 is tevens bij medewerkers geïnventariseerd welke behoeftes zij voor 2008 hebben.

#### Functionerings- en evaluatiegesprekken

In 2007 is met alle nieuwe medewerkers een of meerdere evaluatiegesprekken gevoerd en met een aantal vaste medewerkers functioneringsgesprekken. In 2008 is een nieuw instrument voor het voeren van functioneringsgesprekken gereed zodat iedere medewerker volgens deze wijze wordt beoordeeld.

#### Werknemersvertegenwoordiging

Binnen het AKJ is een werknemersvertegenwoordiging (WVT) actief en bestaat uit drie vertrouwenspersonen uit ieder regioteam. In het najaar is de WVT door een externe gecoacht in het kunnen uitoefenen van haar bevoegdheden. Het AKJ is namelijk van mening dat een goede vertegenwoordiging bijdraagt aan de lerende organisatie. Vanwege de groei van het aantal werknemers, bereid het AKJ zich voor op de transitie van de WVT naar de ondernemingsraad. In 2007 is het aantal van 35 medewerkers overschreden en is een nieuw concept reglement Ondernemingsraad (OR) opgesteld. De Wet op de Ondernemingsraden schrijft een OR boven de 50 medewerkers voor, echter CAO Jeugdzorg geeft aan dat boven de 35 personen een OR opgericht dient te worden. In mei 2008 vinden de verkiezingen plaats.

### Automatisering

Medio 2006 is besloten het automatiseringssysteem te vervangen. Het drie jaar oude systeem bleek niet meer opgewassen te zijn tegen de eisen van de praktijk. Hierdoor kwam de bereikbaarheid van het AKJ in gevaar doordat infoformulieren vanaf de website van cliënten niet meer doorkwamen, als ook de frustratie van medewerkers toenam. De traagheid en onbetrouwbaarheid zijn eind 2006 vervangen in een snel en op de toekomst ingericht systeem. In 2007 voorzag het nieuwe automatiseringssysteem in de grote behoefte bij medewerkers om op dit vlak goed en snel te kunnen werken.

### Klachten

Het adagium 'waar mensen werken worden fouten gemaakt', gaat ook voor het AKJ op. Ook al zijn we extra gespitst om klachten te voorkomen, ook wij willen weten waar cliënten en vanuit de instellingen behoefte is aan verbetering, naast het zo spoedig mogelijk oplossen van concrete klachten. In 2007 heeft het AKJ haar eigen klachtenregeling tegen het licht gehouden en verder uitgewerkt. Alhoewel er in 2007 geen individuele klachten bij de interim-voorzitter van de klachtencommissie zijn gekomen, wenst het AKJ haar klachtencommissie wel in 2008 verder uit te breiden.

### Instellingen

Vanuit de instellingen is door twee zorgaanbieders vragen gesteld over de werkwijze van de vertrouwenspersonen. In beide gevallen is uitleg gegeven en is duidelijk geworden waar er onduidelijkheid was gerezen. Bij twee andere instellingen zijn vragen gesteld over de continuïteit. In verband met ziekte, kon niet direct en twee een invaller gevonden worden. Met de instellingen zijn afspraken gemaakt hoe de cliënten wel contact konden opnemen.

### Individuele cliënten

Cliënten kunnen ook ontevreden zijn over de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen bespreken eerst zelf met hun cliënt de onvrede en wijzen hen op de mogelijkheid contact op te nemen met de teammanager. In 2007 is door vijf cliënten contact opgenomen met de teammanager van het AKJ. Meestal volstond een telefoongesprek met de teammanager, waarna in een geval besloten is dat een andere collega de cliënt verder zou ondersteunen. Een cliënt is uitgenodigd om zijn onvrede in een gesprek verder toe te lichten. De afhandeling van deze klachten door de teammanager is afdoende geweest.

## Samenwerking/participatie

### 1. LOVP

Het AKJ neemt deel aan het landelijke overleg vertrouwenspersonen. Hierin zijn medewerkers vertegenwoordigd die in andere regio's vertrouwenspersoon jeugdzorg zijn of vertegenwoordigen. In 2007 is met een aantal van hen onder coördinatie van het AKJ het werkdocument beroepsprofiel vertrouwenspersonen jeugdzorg tot stand gekomen. Ook met het management van de diverse Zorgbelang-organisaties is in september 2007 gekeken waaruit verdere samenwerking kan bestaan. Afgesproken is in ieder geval - indien mogelijk - elkaar te helpen in geval er onderbezetting is en vacatures door te geven. In het najaar heeft Klaverblad (Zeeland) een beroep op het AKJ gedaan, echter ook binnen het AKJ was onderbezetting. Zodra het beroepsprofiel is afgerond, wordt gekeken naar andere mogelijkheden.

### 2. Landelijke cliëntentafel (waarnemer)

Op verzoek van de deelnemers van de landelijke cliëntentafel (LCFJ) neemt het AKJ als waarnemer deel aan de vergaderingen. Onder leiding van de voorzitter van de tafel Peter Lankhorst tracht het AKJ de onderwerpen in een breder perspectief weer te geven.

### 3. Professionalisering Vertrouwenspersonen intersectoraal

In het najaar van 2007 is het AKJ onder aanvoering van de Stichting PVP (patiëntvertrouwenspersoon in de ggz) bij de start aangeschoven bij het nieuw opgerichte platform. Dit platform, bestaande uit de PVP, SOKG, AKJ, VIKG, Raad op Maat en Zorgbelang, wil kijken op welke wijze zij de functie van vertrouwenspersoon over de sectoren heen verder kan professionaliseren. Hiertoe worden in 2008 incidentele middelen aangevraagd. Het AKJ juicht dit platform toe. Het past binnen de professionaliseringsslag van haar eigen vertrouwenspersonen.

## Medewerkers

---

### Feitelijke informatie

	Aantal
<b>Geslacht</b>	
Vrouw	35
Man	6
<b>Leeftijdsopbouw</b>	
20 – 25 jaar	3
25 – 30 jaar	4
30 – 50 jaar	22
> 50 jaar	12
<b>Opleidingsachtergrond</b>	
MBO	4
HBO	26
Universitair	11
<b>Etniciteit</b>	
Nederlands	32
Niet Nederlands	9
<b>In dienst per</b>	
31 december 2007	26
Uitdienst in 2006	4

### Samenstelling formatie per 31 december 2007

#### *Centraal Bureau*

Loes Aalbers	officemanager
Ria van Dam	adm. medewerker
Ineke Glissenaar	directeur
Jannie Oostenbruggen	controller
Pieterneel Roth	secretariaat medewerker
Saskia Stern	teammanager
Ron Buijs	teamleider/coörd. RvdK

#### *Regionaal team Amsterdam*

Peter Berkhoff (tijdelijk)
Renata Boston
Loes Ligtermoet
Michelè Mathezing
Audrey Molhoop
Monique Ruurda
Assia Saddouki-Naim
Rachel Velthuis
José Wevers
Raghild Zwart

#### *Regionaal team Rotterdam*

Anne Addink
Fatima Abakka
Tamara Bakkes
Lilian Bauer - van de Erve



Ruthie Delwel  
Otmar van Els  
Mireille Gommans  
Ilza Klapwijk  
Mark Kranenburg  
Rachel Kusse (inval)  
John Nanhoe (tijdelijk)  
Joke Rozendaal  
Lieke Simens  
Alex van Son  
Asha Toerab  
Natascha van Utrecht

#### *Regionaal team Utrecht/oost Nederland*

José Dekker  
Marieke Dols  
Ine van de Gevel  
Peter Smits  
Netty van der Velde  
Sara Wagenmakers  
Mascha Woortman  
Mehmet Yücel

#### *Regionaal team Limburg*

Angela Beckers  
Guido Beulen  
Barbara Notermans  
José Peters  
Ingrid Philippen

#### **Samenstelling per 31 december 2007**

##### **Bestuur**

Frans Bremer	secretaris
Bruno van Gent	voorzitter
Sip Stulp	lid
Gerard de Weerd	lid
Vacature	penningmeester

##### **Directie/managementteam**

Ineke Glissenaar	directeur
Saskia Stern	teammanager
Loes Aalbers	officemanager

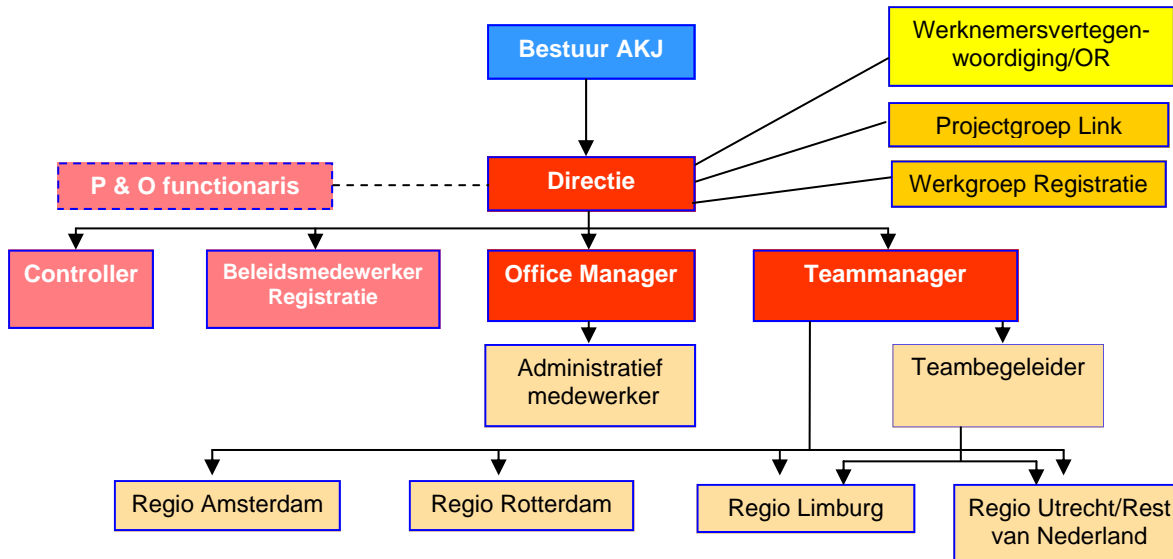
##### **Werknemersvertegenwoordiging**

Asha Toerab	(vanuit regio Rotterdam)
Jose Dekker	(vanuit regio Utrecht)
José Wevers	(vanuit regio Amsterdam)

##### **Klachtencommissie voor cliënten**

Saskia Stern (interne klachtenbehandeling)  
onafhankelijke externe leden klachtencommissie:  
vacant (per 2007 voorzitter a.i. mr. Jan Hein Zeijlstra)

## Organogram 2007



**MT**

----- Gepland 2008

## Colofon

Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg  
Nijenburg 150  
1081 GG Amsterdam  
Tel.: 020 521 99 50  
Fax: 020 627 03 17  
E-mail: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)  
Website: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)