

De stem van de cliënt
Onderzoek naar klachtrecht,
medezeggenschap en de
vertrouwenspersoon bij
de William Schrikker Groep

Samenvatting

Naar aanleiding van verschillende klachten en meldingen onderzocht de Inspectie jeugdzorg bij de WSG of klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen functioneren volgens de bedoeling van de Wet op de jeugdzorg. Het onderzoek is in het eerste kwartaal van 2007 uitgevoerd.

Resultaten toezicht

De WSG biedt cliënten de mogelijkheid voor interne klachtbehandeling én voor behandeling van hun klacht door een klachtencommissie. De WSG biedt jongeren en ouders informatie over de procedures. Het bekend maken van deze informatie aan jongeren en het afstemmen op het niveau van jongeren zijn hierbij nog aandachtspunten. In de praktijk vinden vooral ouders de weg naar de klachtencommissie; jongeren maken nauwelijks gebruik van dit recht. Gegronde klachten zijn onderdeel van het kwaliteitssysteem en leiden binnen de WSG tot verbeteringen. De meeste interne klachten worden opgelost via bemiddeling. Naar aanleiding van deze (interne) klachten formuleert de WSG nog geen verbeterpunten voor haar organisatie. De WSG ontwikkelt een methode om uit bemiddelingsgesprekken verbeterpunten en trends af te leiden.

De WSG beschikt over een cliëntenraad van ouders en jongeren. Het blijkt lastig te zijn om jongeren in de cliëntenraad te houden. Een knelpunt is ook dat jongeren die niet zelfstandig mogen reizen geen begeleiding krijgen voor bezoek aan vergaderingen. Hierdoor kunnen zij niet meedoen. De cliëntenraad vindt dat zij nog onvoldoende tijdig betrokken wordt bij zaken die voor cliënten van belang zijn. Ook vindt de raad dat verbeteringen nog niet altijd in de praktijk worden uitgevoerd. Tot nu toe is er één keer een cliënttevredenheidsonderzoek geweest. Er zijn nog geen andere vormen van medezeggenschap.

De WSG, klachtencommissie en cliëntenraad melden positieve ervaringen met de vertrouwenspersonen. Wel weten jongeren nog niet altijd hun weg naar hun vertrouwenspersoon te vinden en moeten ouders drie maanden wachten voordat ze worden geholpen.

Eindoordeel

De inspectie oordeelt dat de WSG klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersoon grotendeels volgens de bedoeling van de Wet op de jeugdzorg georganiseerd heeft. De WSG onderscheidt zich door gegrond verklaarde klachten onderdeel te maken van het kwaliteitssysteem. Aangekondigde verbeteringen worden doorgevoerd en gevolgd door de kwaliteitscontroller. De WSG koppelt daarbij aan de klager terug hoe een verbetering concreet is uitgevoerd. Positief is ook dat de WSG via richtlijnen en trainingen streeft naar een open cultuur waarin fouten gemaakt mogen worden en de medewerkers goed omgaan met klachten. Op onderdelen zijn verbeteringen mogelijk. Zo is het tijdig vragen van advies aan de cliëntenraad niet uitgewerkt in beleid.

De inspectie constateert dat ouders en jongeren in de praktijk op onderdelen gebruik maken van klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen. Cliëntenraad, vertrouwenspersonen en klachtencommissie hebben door hun ervaring ideeën om de medezeggenschap, klachtenbehandeling en cliëntondersteuning te verbeteren. De WSG maakt daar nog te weinig gebruik van. Ook benut de WSG nog niet altijd de adviesfunctie van de cliëntenraad op een goede manier. Daar waar cliënten gebruik maken van hun rechten, is zichtbaar dat dit leidt tot verbeteringen in de zorg.

De inspectie concludeert dat er nog mogelijkheden zijn om de positie van cliënten verder te versterken.

Aanbevelingen

De inspectie doet op basis van het toezicht aanbevelingen aan de WSG op het gebied van:

- Het benutten van de ideeën van de cliëntenraad, vertrouwenspersonen en klachtencommissie;
- De bemiddeling bij klachten;
- De informatie over klachtenbehandeling;
- Het leren van (interne) klachten;
- Het bevorderen van inspraak van cliënten;
- De bekendheid van de vertrouwenspersoon voor jongeren;
- De wachttijd bij de vertrouwenspersoon voor ouders.

De Inspectie jeugdzorg beveelt Stadsregio Amsterdam aan om afspraken te maken met de WSG over maatregelen ter versterking van de positie van de cliënt en de termijn waarbinnen dit gebeurt.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Hoofdstuk 1 Inleiding.....	7
Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing.....	9
2.1 Klachtrecht.....	9
2.2 Medezeggenschap.....	14
2.3 Vertrouwenspersoon.....	17
2.4 Eindoordeel.....	19
Hoofdstuk 3 Aanbevelingen.....	21
3.1 Aanbevelingen aan instellingen.....	21
3.2 Aanbevelingen aan de provincie.....	22
Bijlage 1: Toetsingskader.....	23
Bijlage 2: Overzicht van gesprekspartners.....	37

Hoofdstuk 1 Inleiding

Een van de doelstellingen van de Wet op de jeugdzorg is cliënten (jongeren en hun ouders of verzorgers) een sterkere positie te geven. Bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders dienen cliënten in de gelegenheid te stellen hun stem te laten horen en voor hun belangen op te komen. De Wet op de jeugdzorg bevat hiertoe vereisten over klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersoon.

De provincies Drenthe, Overijssel, Gelderland, Noord-Brabant en Limburg hebben de inspectie gevraagd te onderzoeken hoe instellingen omgaan met deze rechten van cliënten. Daarnaast heeft de inspectie besloten om de William Schrikker Groep (WSG) als landelijke instelling bij het onderzoek te betrekken.

Dit rapport bevat de resultaten van het toezicht dat de inspectie in het eerste kwartaal van 2007 uitvoerde bij de WSG. Naast de provinciale rapporten en dit instellingsrapport publiceert de Inspectie jeugdzorg ook een samenvattend rapport.

De inspectie heeft voor dit onderzoek de volgende centrale vragen geformuleerd:

1. Zijn (intern en extern) klachtrecht¹, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen georganiseerd volgens de bedoeling van de Wet op de jeugdzorg?
2. Hoe functioneren klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen in de praktijk?

Voor het beantwoorden van de centrale vragen zijn (beleids)documenten² geanalyseerd en interviews afgenomen bij de voorzitter van de Raad van Bestuur, medewerkers van de WSG en de cliëntenraad. Ook is gesproken met de onafhankelijke klachtencommissie en de vertrouwenspersonen.

Het onderzoek van de inspectie heeft tot doel om betrokken partijen te stimuleren klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen verder vorm te geven en te gebruiken voor verbeteringen in de hulpverlening.

Leeswijzer

In hoofdstuk twee geeft de inspectie haar oordeel over de WSG op basis van het toezicht. In hoofdstuk drie staan de aanbevelingen aan de WSG en Stadsregio Amsterdam. Bijlage 1 bevat het toetsingskader waarin verwachtingen en criteria voor het onderzoek zijn verwoord. In bijlage 2 vindt u tot slot een overzicht van de gesprekspartners.

¹ Een *interne klacht* betreft een klacht die wordt afgehandeld door medewerkers binnen de instelling, terwijl een *externe klacht* duidt op een klacht die wordt ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

² Het onderzoek beperkte zich tot klachtenjaarverslagen en –registraties over het jaar 2005.

Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

In dit hoofdstuk geeft de Inspectie jeugdzorg een oordeel over de organisatie en het functioneren van klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersoon bij de WSG. De basis voor het oordeel wordt gevormd door de verwachtingen en criteria in het toetsingskader (zie bijlage 1).

2.1 Klachtrecht

Verwachtingen en oordeel

De inspectie verwacht		Oordeel
<i>Criteria</i>	<i>Indicatoren</i>	<i>WSG</i>
Cliënten kunnen gebruik maken van interne klachtbehandeling	Instelling biedt cliënten de mogelijkheid om onvrede te bespreken en op te lossen	+
Cliënten kunnen gebruik maken van een externe klachtencommissie	Externe klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter	+
	Externe klachtencommissie heeft onafhankelijke leden	+
Instelling biedt waarborgen om klachtbehandeling goed te laten functioneren	Instelling biedt cliënten toegankelijke informatie over klachtenprocedures	+/-
	Instelling stuurt medewerkers voldoende aan op gebied van omgaan met klachten	+
	Jongeren maken gebruik van de externe klachtencommissie	-
	Ouders maken gebruik van de externe klachtencommissie	+
Instelling gebruikt informatie uit klachten om verbeteringen aan te brengen	Instelling registreert en publiceert <i>interne</i> klachten, inclusief maatregelen ter verbetering	+/-
	Instelling registreert en publiceert <i>externe</i> klachten, inclusief maatregelen ter verbetering	+
	Instelling evalueert de klachtenprocedures periodiek en brengt verbeteringen aan	+

Onderbouwing van het oordeel

Interne klachtbehandeling

De cliënt heeft altijd de keuze tussen bemiddeling³ of behandeling door de externe klachtencommissie. De meeste klachten worden afgehandeld door bemiddeling. De WSG is van mening dat gestreefd moet worden naar zo veel mogelijk bemiddeling om de klacht zo vroeg mogelijk en zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen en de samenwerking met de cliënt te verbeteren.

Volgens de vertrouwenspersonen zijn de meeste cliënten heel positief over de klachtbemiddeling omdat ze hun mening kunnen zeggen en zaken worden vlotgetrokken. Volgens de vertrouwenspersonen luistert de WSG, geeft fouten toe en biedt excuses aan. Voor jongeren is soms de drempel voor een bemiddelingsgesprek echter al te hoog. Het kost hen veel moeite om aan volwassenen hun klacht te vertellen. Als hen dat toch lukt en ze merken dat ze iets kunnen veranderen aan hun situatie, is dat volgens de vertrouwenspersonen voor hen een belangrijke ervaring. Maar het komt ook voor dat jongeren afhaken en uit beeld verdwijnen. Jongeren zijn volgens de vertrouwenspersonen wisselend tevreden over de klachtbemiddeling.

Externe klachtbehandeling

De WSG beschikt over een externe klachtencommissie met twee onafhankelijke voorzitters die rouleren. Ook de leden zijn onafhankelijk. Zij worden voorgedragen door de commissie en benoemd door de directie. De ambtelijk secretaris is in dienst van de WSG. Zij verzorgt de ondersteuning en neemt niet deel aan de besluitvorming. De klachtencommissie benadrukt bij de cliënten haar onafhankelijkheid. Als teken van onafhankelijkheid zijn de zittingen in een kantoorgebouw in Utrecht dat geen binding heeft met de WSG. Ook is er steeds een toets of de leden van de commissie de cliënten en de betrokken medewerkers kennen, omdat dit van invloed kan zijn op de zitting of uitspraak.

In 2005 heeft éénmaal een jongere een klacht ingediend bij de klachtencommissie. Voor jongeren blijkt het volgens de vertrouwenspersonen meestal te veel te zijn om na bemiddeling nog een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Angst dat bijvoorbeeld de gezinsvoogd boos wordt, speelt volgens de vertrouwenspersonen zeker mee.

Ouders dienen wel klachten in bij de klachtencommissie al is dit gezien het totale aantal externe en interne klachten een bescheiden aantal. Volgens de vertrouwenspersonen is het voor licht verstandelijk gehandicapten moeilijk om voor zichzelf op te komen. Verder heeft één pleegouder een klacht ingediend.

Volgens de vertrouwenspersonen luisteren de voorzitters van de klachtencommissie goed.

³ In het Jaarverslag van de klachtencommissie over 2005 beschrijft de WSG bemiddeling als volgt: Cliënten kunnen hun klachten met de betrokken hulpverlener en diens leidinggevende bespreken met als doel tot een bevredigende oplossing te komen.

Waarborgen voor functioneren klachtrecht

Cliënten worden mondeling, via een folder, via internet en via het Nieuws van de WSG geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Toch vinden de vertrouwenspersonen dat jongeren onvoldoende geïnformeerd zijn over het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Bij binnenkomst krijgen zij een folder over de klachtencommissie. Er is dan al zo veel nieuw voor hen dat het de vraag is of deze informatie door hen wordt opgenomen. Volgens de cliëntenraad en de vertrouwenspersonen is de folder niet goed op hun niveau is afgestemd. Ook heeft de raad enkele signalen dat gezinsvoogden jongeren zouden afhouden van het indienen van een klacht. Bij de vertrouwenspersonen zijn dergelijke signalen niet bekend. De vertrouwenspersonen hebben de WSG wel voorgesteld alle jongeren ter opfrissing weer een folder te geven en zo de bekendheid van de klachtenregeling te vergroten.

De WSG zegt de folder over de klachtenregeling met eenvoudige taal te hebben aangepast aan de doelgroep. Ook onderkent zij het belang van herhaling. Daarom geeft de WSG op haar website de mogelijkheid aan om te klagen.

De procedures voor interne én externe klachtafhandeling zijn op papier goed geregeld. In de praktijk signaleren de vertrouwenspersonen dat bij bemiddeling wel met jongeren wordt gesproken, maar dat niet altijd alle punten aan bod komen. Dit is een punt waar de vertrouwenspersonen steeds op letten, omdat de jongeren dit zelf niet goed kunnen bewaken. Er zijn binnen de WSG geen afspraken voor het oplossingsgerichte gesprek zelf. Wel bereidt de inhoudelijk manager de betrokken medewerker voor op het gesprek.

Verder merken de vertrouwenspersonen op dat alle klachten, ook de klachten die bemiddeld worden, eerst naar de klachtencommissie worden gestuurd. Dit leidt volgens hen bij bemiddeling tot onnodige vertraging. Ook wordt zo de drempel om te klagen verhoogd, zeker bij jongeren. De vertrouwenspersonen hebben de WSG voorgesteld om een klacht voor bemiddeling in kopie naar de klachtencommissie te sturen. De WSG heeft dit voorstel niet overgenomen.

Wat betreft de externe klachtenbehandeling wil de klachtencommissie graag laagdrempelig zijn. Daarom neigt zij ertoe de klager meer ruimte te geven. Zo hanteert de commissie voor het indienen van klachten geen termijn en interpreteert zij de regeling wie mag klagen ruim. Indien gewenst, kan klager volgens de vertrouwenspersonen zelfs gescheiden gehoord worden. De cliënt kan zich door een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), een advocaat of eigen vertrouwenspersoon laten bijstaan. De cliëntenraad vindt dat het schriftelijk moeten indienen van een klacht en de procedurele eisen waaraan moet worden voldaan, knelpunten zijn bij de externe klachtenbehandeling.

De klachtencommissie merkt op dat het plannen van de zittingen veel tijd kost. De leden van de commissie zijn vrijwilligers en ook de klager of gemachtigde is niet altijd beschikbaar. Voor zover mogelijk is de hoorzitting binnen 6 weken. Tegelijk wordt de datum van het oordeel vermeldt. Bij uitloop wordt daarover schriftelijk gecommuniceerd. De uitspraak gaat namelijk eerst naar de leden van de commissie

voor correctie en dit kost tijd. In de praktijk is er in acht tot twaalf weken een uitspraak. De klachtencommissie merkt op dat de WSG altijd binnen vier weken na het oordeel reageert naar de klager en aangeeft welke wijzigingen worden doorgevoerd. Uit het jaarverslag van de klachtencommissie blijkt bovendien dat de WSG in deze eerste reactie een vervolgbrief aankondigt binnen een gestelde termijn. In deze vervolgbrief koppelt de WSG aan klager terug hoe de maatregel concreet is uitgevoerd. De WSG geeft aan dat de termijn voor de vervolgbrief zes weken is.

In het jaarverslag 2005 meldt de klachtencommissie dat er verweerschriften zijn die perfect in orde zijn. Tegelijk valt het de commissie op dat een aantal klachten door de jeugdbeschermer en inhoudelijke manager onvoldoende serieus zijn genomen.⁴ De commissie heeft dit signaal besproken met de WSG. In 2006 heeft de WSG een training georganiseerd voor het middenkader over omgaan met klachten. Doel was dat middenkader en uitvoerend medewerkers professioneler omgaan met een klacht van de cliënt. De klachtencommissie had bij deze training graag een rol willen spelen. De WSG merkt hierbij op dat de klachtencommissie tijdens de training verhinderd was. Ook vraagt de WSG zich af of een onafhankelijke commissie moet interveniëren in een training voor het middenkader.

De WSG maakt het klachtrecht aan medewerkers bekend via teamvergaderingen, werkbegeleiding (waaronder voorbereiding van klachtbehandeling), een video van de cliëntenraad over het belang van luisteren om klachten te voorkomen, het personeelsblad, de folder over klachtenbehandeling voor cliënten die medewerkers op de introductiedag krijgen en via intranet waarop veel gestelde vragen over klachten te vinden zijn. De secretaris van de klachtencommissie stelt nieuwe managers structureel persoonlijk op de hoogte van de klachtenregeling en neemt structureel deel aan de interne opleiding voor uitvoerend medewerkers. Ook is er een themabijeenkomst geweest met als onderwerp 'een klacht is niet erg'. Verder benadrukt de WSG via richtlijnen voor het gedrag van medewerkers, de introductiekrant voor nieuwe medewerkers en via trainingen dat er een open cultuur is waarin fouten mogen worden gemaakt. Door herhaling van deze boodschap is volgens de WSG vooruitgang zichtbaar. De klachtencommissie vindt overigens dat de WSG op uitvoerend niveau nog gemakkelijker excuus zou moeten kunnen maken.

De WSG en klachtencommissie waarborgen de privacy van klagers doordat alleen de betrokken medewerkers, de leidinggevende en de commissie op de hoogte zijn van klachten. Stukken worden volgens de klachtencommissie geanonimiseerd en vernietigd.

⁴ De commissie maakt dit op uit het niet aanleveren van een verweerschrift, het ontbreken van een handtekening van de verantwoordelijk manager onder het verweerschrift, het ontbreken van samenhang in het verweerschrift, het aanleveren van stukken waarvan de relatie tot de klacht niet steeds duidelijk is en onvolkomenheden in de klachtdossiers zoals het ontbreken van contactjournaals over langere periodes en het achterwege blijven van schriftelijke bevestigingen van gemaakte afspraken.

Registratie en verbetering

Instelling	Interne klachten (2005)	Externe klachten ⁵ (2005)
WSG	144	12

Tabel 1: Geregistreerde klachten in 2005.

Uit het jaarverslag van de klachtencommissie over 2005 blijkt dat zowel de externe als interne klachten zijn geregistreerd. Echter alleen bij de externe klachten is aangegeven welke maatregelen WSG heeft genomen. De WSG volgt volgens de klachtencommissie haar aanbevelingen ruimhartig op. Sinds anderhalf jaar neemt de WSG concretere maatregelen.

Gegronde verklaarde klachten zijn onderdeel van het kwaliteitssysteem. Dit houdt in dat aangekondigde verbeteringen worden doorgevoerd en worden gevolgd door de kwaliteitscontroller. Concrete wijzigingen naar aanleiding van klachten zijn volgens de WSG doorgevoerd wat betreft de communicatie tussen medewerkers en cliënten. Ook zijn procedures en protocollen opnieuw onder de aandacht van de organisatie gebracht. De interne klachtbehandeling is volgens de klachtencommissie meer gericht op individuele oplossingen op de kortere termijn en minder op management- en beleidsveranderingen. In het jaarverslag 2006 staat dat de WSG een methode ontwikkeld om uit de bemiddelingsgesprekken verbeterpunten en trends te destilleren.

De cliëntenraad bevestigt dat in het jaarverslag van de klachtencommissie veranderingen staan die zijn doorgevoerd. Toch is de cliëntenraad van mening dat de bemiddeling en externe klachtbehandeling niet leiden tot oplossingen. Ook is de cliëntenraad van mening dat door bemiddeling klachten niet aan de oppervlakte komen.

Eén keer per jaar worden de gegevens uit het klachtenjaarverslag besproken met de Managementteams en Bestuur en Management Overleg en meegenomen in een verbetercyclus. Verder zijn externe en interne klachten vast onderdeel van de vergadering van het managementteam. Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft volgens de WSG onder andere geleid tot de vervolgbrief die klagers krijgen na behandeling van een gegronde klacht. Medio 2007 staat een onderzoek gepland naar wat de cliënt van klachtrecht kan verwachten en hoe dat aan de cliënt duidelijk gemaakt kan worden. Evaluatie van de klachtbehandeling is vast onderdeel van het kwaliteitssysteem.

⁵ Twee klagers hadden eerst de bemiddelingsfase doorlopen. De leidinggevende stuurt de klacht dan na bemiddeling door naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

2.2 Medezeggenschap

Verwachtingen en oordeel

De inspectie verwacht		Oordeel
Criteria	Indicatoren	WSG
Instelling behandelt medezeggenschap als beleidsthema	Er is beleid over medezeggenschap voor jongeren	-
	Er is beleid over medezeggenschap voor ouders	-
De instelling beschikt over een functionerend inspraakorgaan (jongerenraad/cliëntenraad)	Deelname jongeren aan cliëntenraad	+/-
	Deelname ouders aan cliëntenraad	+
	De instelling biedt de cliëntenraad materiële faciliteiten en ondersteuning	+
	Jongeren hebben invloed op beleid en werkwijze van de instelling	+/-
	Ouders hebben invloed op beleid en werkwijze van de instelling.	+/-
De instelling beschikt over overige vormen van medezeggenschap	Cliënten worden via panels betrokken bij beleid en werkwijze	-
	De instelling houdt tevredenheidsonderzoeken	+

Onderbouwing van het oordeel

Beleid medezeggenschap

De cliëntenraad bestaat uit ouders en jongeren. In het Nieuws⁶ van de WSG is te lezen dat in principe twee jongeren deel uitmaken van de cliëntenraad. De raad kan gevraagd en ongevraagd advies geven. Het doel is gemeenschappelijke belangen te behartigen en de zorg bij de WSG te verbeteren. Hiernaast is het doel de jeugdzorg in het algemeen te verbeteren. Hiervoor onderhoudt de cliëntenraad contacten met andere raden en de politiek. Er is een reglement cliëntenraad jeugdbescherming waarin een aantal zaken wat betreft het functioneren van de raad zijn vastgelegd. Niet uitgewerkt is over welke onderwerpen de WSG verplicht is tijdig advies te vragen aan de raad en wat 'tijdig' is.

Functionerend inspraakorgaan

Formeel zijn er twee cliëntenraden, namelijk één voor de pleegzorg (zorgaanbieder) en één voor de jeugdbescherming/reclassering (plaatsers). In de praktijk vergaderen deze twee raden als één cliëntenraad. Op het moment van het interview met de cliëntenraad bestaat de raad uit 4 of 5 volwassenen en één jongere. Er zitten minder dan twee jongeren in de raad doordat jongeren zijn vertrokken vanwege plaatsing in een justitiële jeugdinrichting, door ruzie binnen de raad of omdat ze geen

⁶ Nummer 0 uit 2005

interesse meer hebben. De WSG merkt hierbij op dat jongeren die afhaken eventueel in een later stadium kunnen worden ingezet in jongerengesprekken (panels). De WSG probeert één keer per drie jaar verkiezingen voor een cliëntenraad te organiseren.

Bij het werven van nieuwe leden in het Nieuws van de WSG vraagt de raad volhouders en mensen met kennis van de jeugdzorg, juridische kennis of bestuurlijke ervaring. Jongeren worden in het Nieuws geworven door een jongere. Hij legt uit waarom het nut heeft lid te worden van de cliëntenraad, wat je rechten zijn en dat je serieus moet zijn. Zo moet je een keer per maand de vergadering bijwonen.

De raad weet wat de andere cliënten willen door met hen te spreken, via enquêtes, achtergrondinformatie van WSG en de cliëntenkrant (al loopt deze nog niet zo goed). Volgens de cliëntenraad is voor cliënten niet altijd duidelijk waar informatie over medezeggenschap beschikbaar is. Doordat het adressenbestand niet up to date is, ontvangt niet iedereen de cliëntenkrant. Ook kan de raad niet zo gemakkelijk zelf informatie verspreiden omdat de WSG vanwege privacy regels terughoudend is in het verstrekken van adressen.

De raad had graag een lid voor de Raad van Toezicht willen voordragen, maar kon hiervoor geen kandidaat vinden. De raad beschikt over voorzieningen zoals een computer, vergaderruimte, cliëntenkrant, zalen en cursussen. Ook beschikt de raad op declaratiebasis over financiële middelen. Soms is dit lastig als mensen niet over geld beschikken en het daarom niet kunnen voorschieten. De raad is redelijk tevreden over de voorzieningen die WSG treft.

De WSG voorziet de cliëntenraad van een extern bureau dat de raad ondersteunt. Het bureau is volgens de WSG een intermediair tussen de raad en WSG zodat de communicatie goed verloopt. Zo stuurt de WSG een lijst met mogelijke bespreekpunten naar de cliëntenraad. Het bureau neemt vervolgens met de cliëntenraad door welke onderwerpen zij met de WSG wil bespreken. Desondanks vindt de raad niet dat zij van de WSG tijdig alle informatie krijgt die voor haar taken relevant is. Zo kreeg zij niet tijdig alle informatie over het persoonsgebonden budget, de zak- en kleedgeldregeling en de ouderbegeleiding. Wel krijgt zij jaarlijks het jaarplan, het jaarverslag van de WSG en het jaarverslag van de klachtencommissie. De WSG onderkent dat er soms discussie is over wat adviesplichtig is. De inspectie merkt hierbij op dat in artikel 59 van de Wet op de Jeugdzorg (WJZ) staat opgesomd bij welke voorgenomen besluiten de WSG de cliëntenraad in ieder geval de gelegenheid dient te geven om advies uit te brengen. Dit artikel bepaalt ook dat het advies tijdig gevraagd moet worden zodat het nog van invloed kan zijn op het te nemen besluit. Hiernaast is de cliëntenraad op grond van artikel 59 ook bevoegd om ongevraagd te adviseren over andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. In het beleid van de WSG is artikel 59 van de WJZ niet uitgewerkt.

De cliëntenraad krijgt altijd bericht terug op ongevraagd advies. Soms worden adviezen opgevolgd. De raad vindt dat zij op directie niveau aantoonbare invloed heeft. De directie neemt het advies over, maar het wordt in de praktijk volgens de raad niet altijd toegepast. De cliëntenraad concludeert dat slechts op

enkele onderdelen de wensen van de raad worden ingewilligd. Zaken waar zij invloed op heeft gehad zijn het viergesprek⁷, het bespreken van het hulpverleningsplan, het protocol voor dossierinzage en zak – en kleedgeld in schrijnende gevallen.

Knelpunten in de praktijk zijn volgens de raad:

- het niveau waarop onderwerpen behandeld worden
- het verloop in de raad
- de raad is geen afspiegeling van populatie
- sommige jongeren, bijvoorbeeld jongeren in een justitiële jeugdinrichting of die nog te jong zijn, mogen niet zelfstandig reizen
- het motiveren van jongeren om lid te worden
- grote verschillen tussen het niveau van cliënten
- cliënten mogen maximaal twee perioden deelnemen, hierdoor weinig continuïteit
- weten wat alle overige cliënten willen.

Hierbij merkt de raad op dat zij van WSG soms een samenvatting krijgt. Zij zou graag altijd een samenvatting in eenvoudige taal willen ontvangen. Wat betreft jongeren die niet zelfstandig mogen reizen, vindt de raad dat deze jongeren begeleiding zouden moeten krijgen. Om de betrokkenheid van cliënten te vergroten zou de WSG in samenwerking met de cliëntenraad gesprekken met cliënten in de regio's willen voeren.

Overige vormen van medezeggenschap

Op initiatief van de cliëntenraad is een eerste cliënttevredenheidsonderzoek door WSG uitgevoerd. De raad is tevreden over de communicatie over dit onderwerp. De bespreking van de resultaten liet echter acht maanden op zich wachten. Dit had volgens de raad sneller gekund. Volgens de raad beschouwt de WSG dit eerste cliënttevredenheidsonderzoek als een nulmeting. Zij vindt het teleurstellend dat de WSG verbeteringen pas na een paar jaar wil invoeren. De cliëntenraad wilde dat het onderzoek direct tot verbeteringen zou leiden en dat ieder jaar onderzoek wordt gedaan.

Wat betreft het benutten van suggesties van cliënten merkt de cliëntenraad op dat er geen geld is om hier meer activiteiten voor te organiseren. De cliëntenraad en de WSG verschillen van mening in hoeverre de gezinsvoogden open staan voor suggesties van cliënten.

Naast de cliëntenraad en het cliënttevredenheidsonderzoek zijn er geen andere vormen van medezeggenschap. De WSG doet geen onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de mogelijkheden tot medezeggenschap. Zij zegt geen signalen te hebben dat hier onvrede over is.

Evaluatie van het functioneren van medezeggenschap door cliënten gebeurt volgens de WSG via het cliënttevredenheidsonderzoek en feedback van de cliëntenraad.

⁷ Een viergesprek is een gesprek tussen ouders, gezinsvoogd, pleegouders en pleegzorgwerker. Dit gesprek vindt tenminste één keer per jaar plaats.

2.3 Vertrouwenspersoon

Verwachtingen en oordeel

De inspectie verwacht		Oordeel
Criteria	Indicatoren	WSG
Beschikbaarheid onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten	Vertrouwenspersoon is in dienst bij een onafhankelijke organisatie	+
Instellingen faciliteren de vertrouwenspersoon taak uit te oefenen	Instelling formuleert beleid over faciliteren vertrouwenspersoon	-
	Instelling informeert cliënten over vertrouwenspersoon	+/-
	Instelling stelt inlichtingen beschikbaar	+
Vertrouwenspersonen functioneren in de praktijk	Jongeren maken gebruik van de vertrouwenspersoon	+/-
	Ouders maken gebruik van de vertrouwenspersoon	+
	Vertrouwenspersonen signaleren structurele problemen in verantwoording aan de WSG	+

Onderbouwing van het oordeel

Beschikbaarheid onafhankelijke vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersonen zijn in dienst van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De WSG heeft dus geen eigen vertrouwenspersonen voor cliënten in dienst. Voor ouders van jongeren die gebruik maken van de WSG is er een vertrouwenspersoon voor ouders. Voor de jongeren is er een vertrouwenspersoon voor jongeren. Als zowel ouders als jongeren contact opnemen met een vertrouwenspersoon, houden de vertrouwenspersonen de informatie gescheiden. Op deze manier wordt de onafhankelijkheid naar ouders en jongeren gewaarborgd. De vertrouwenspersonen werken vertrouwelijk tenzij het kind gevaar loopt.

Het faciliteren van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersonen maken gebruik van de voorzieningen van het AKJ. Informatie krijgen de vertrouwenspersonen van de cliënt. De WSG geeft de vertrouwenspersonen vrije toegang tot de jeugdigen, inlichtingen en bescheiden.

De WSG financiert in 2007 de vertrouwenspersonen via het AKJ voor 24 uur voor het hele land. Zeven uur is bedoeld voor ondersteuning van jongeren en 17 uur voor ondersteuning van volwassenen. Hoewel het aantal uren is uitgebreid ten opzichte van 2006, hebben de vertrouwenspersonen voor ouders een wachtlijst van ongeveer drie maanden. Jongeren worden altijd meteen geholpen.

Bij de bemiddelingsprocedure zouden sommige zaken volgens de vertrouwenspersonen beter geregeld kunnen worden. Zo betreft de WSG de vertrouwenspersonen niet altijd bij het maken van afspraken. Niet altijd is duidelijk dat de WSG het verslag maakt. Ook vermeldt de WSG in het verslag niet altijd een reactie termijn.

Functioneren van vertrouwenspersonen in de praktijk

De WSG vindt het van belang dat haar cliënten hulp kunnen krijgen bij klachten. Zij informeert cliënten over de beschikbaarheid van de vertrouwenspersonen via brochures, cliëntenkrant en website. Volgens de cliëntenraad zijn jongeren echter toch niet goed op de hoogte van het bestaan van een vertrouwenspersoon. De raad vindt het positief dat cliënten hun verhaal kunnen doen en ondersteuning krijgen bij het indienen van een klacht.

De WSG heeft twee keer per jaar overleg met de vertrouwenspersonen waarbij zij signalen kunnen afgeven. De vertrouwenspersonen geven aan voorstellen te doen voor verbetering van bijvoorbeeld de bemiddelingsprocedure maar dat deze door de WSG niet zijn overgenomen.

De vertrouwenspersonen hebben volgens beide voorzitters van de klachtencommissies op de zittingen een positieve rol. De vertrouwenspersonen staan open voor andere argumenten en kunnen bij emoties het woord nemen, kanaliseren of ingrijpen. Ook kunnen zij het beter dan advocaten begrijpelijk maken voor de cliënt. De vertrouwenspersonen weten waarover geklaagd kan worden, dragen bij aan een betere procedure en daarmee aan het resultaat. De ambtelijke secretaris van de klachtencommissie wijst de cliënt standaard op de mogelijkheid om door een vertrouwenspersoon ondersteund te worden.

De vertrouwenspersonen zien als positief effect van hun werk dat tussen partijen de lucht geklaard wordt, het vertrouwen hersteld wordt en de cliënt inzicht krijgt in beslissingen. Er worden afspraken gemaakt hoe in het vervolg te handelen of de cliënt krijgt een andere gezinsvoogd. De vertrouwenspersonen vinden het positief dat ouders en jongeren mondiger worden en zien dat klagen zin heeft.

2.4 Eindoordeel

Op basis van de resultaten van het toezicht, zoals hierboven beschreven, beantwoordt de inspectie de centrale vragen als volgt:

1. Zijn klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersoon georganiseerd volgens de bedoeling van de Wet op de jeugdzorg?

De inspectie oordeelt dat de WSG klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen grotendeels volgens de bedoeling van de Wet op de jeugdzorg georganiseerd heeft. De WSG onderscheidt zich door gegrond verklaarde klachten onderdeel te maken van het kwaliteitssysteem. Aangekondigde verbeteringen worden doorgevoerd en gevolgd door de kwaliteitscontroller. De WSG koppelt daarbij aan de klager terug hoe een verbetering concreet is uitgevoerd. Positief is ook dat de WSG via richtlijnen en trainingen streeft naar een open cultuur waarin fouten gemaakt mogen worden en de medewerkers goed omgaan met klachten. Op onderdelen zijn verbeteringen mogelijk. Zo is het tijdig vragen van advies aan de cliëntenraad niet uitgewerkt in beleid.

2. Hoe functioneren klachtrecht, medezeggenschap en vertrouwenspersoon in de praktijk?

De inspectie constateert dat ouders en jongeren in de praktijk op onderdelen gebruik maken van klachtrecht, medezeggenschap en de vertrouwenspersonen. Slechts één jongere richtte zich bijvoorbeeld in 2005 tot de externe klachtencommissie en jongeren zijn onvoldoende vertegenwoordigd in de cliëntenraad. Jongeren weten hun vertrouwenspersoon niet altijd te vinden en ouders moeten drie maanden wachten voordat de vertrouwenspersoon hen kan helpen.

Cliëntenraad, vertrouwenspersonen en klachtencommissie hebben door hun ervaring ideeën om de medezeggenschap, klachtenbehandeling en cliëntondersteuning te verbeteren. De WSG maakt daar nog te weinig gebruik van. Ook benut de WSG nog niet altijd de adviesfunctie van de cliëntenraad op een goede manier. Daar waar cliënten gebruik maken van hun rechten, is zichtbaar dat dit leidt tot verbeteringen in de zorg.

De inspectie concludeert dat er nog mogelijkheden zijn om de positie van cliënten verder te versterken.

Hoofdstuk 3 Aanbevelingen

3.1 Aanbevelingen aan de WSG

Algemeen

- Benut nog meer de ideeën van de vertrouwenspersonen, cliëntenraad en klachtencommissie om de medezeggenschap, klachtenbehandeling en cliëntondersteuning te verbeteren.

Klachtrecht

- Overleg met de vertrouwenspersonen over verbeteringen voor:
 - de bemiddelingsprocedure
 - het oplossingsgerichte gesprek met jongeren
 - de informatie over de klachtenregeling voor jongeren
 - het bekend maken van hun functie bij jongeren
 - het maken van afspraken, de verslaglegging en de reactie termijn bij bemiddeling.
- Analyseer (interne) klachten en formuleer verbeterpunten. Ga verder met het ontwikkelen van een methode hiervoor.
- Overleg met de klachtencommissie over de trainingen hoe om te gaan met klachten.

Medezeggenschap

- Overleg met de cliëntenraad over:
 - de uitwerking van de adviesfunctie van de cliëntenraad in beleid wat betreft de onderwerpen waarover volgens de wet tijdig advies moet worden gevraagd en wat tijdig is.
 - de toepassing van verbeteringen in de praktijk
 - een samenvatting van de stukken
 - het niveau van de stukken
 - de deelname van jongeren aan de cliëntenraad
 - het verspreiden van informatie van de cliëntenraad onder de cliënten
 - het gebruik van andere vormen van medezeggenschap
 - de uitvoering en terugkoppeling van het cliënttevredenheidsonderzoek

Vertrouwenspersonen

- Zorg er voor dat de vertrouwenspersonen voldoende middelen hebben om ook ouders meteen te kunnen helpen. Overleg hierover met Stadsregio Amsterdam.

3.2 Aanbevelingen aan Stadsregio Amsterdam

- Maak afspraken met de WSG over maatregelen om de positie van cliënten te versterken.
- Spreek met de WSG af binnen welke termijn dit gebeurt.

Bijlage 1: Toetsingskader

Toezichtkader: klachtrecht, medezeggenschap, cliëntondersteuning

1 Algemene uitgangspunten

Inleiding

Het onderzoek van 10 PK gaat over klachtrecht, medezeggenschap en cliëntondersteuning. Voor een deel is hierover in de wet op de jeugdzorg het een en ander geregeld: instellingen (bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders) moeten een klachtenregeling, een onafhankelijke klachtencommissie en een cliëntenraad hebben en moeten onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen (cvp) de gelegenheid bieden hun werk te doen. Zoals ook in de Memorie van toelichting op de wet is aangegeven, is het uitgangspunt dat er bij instellingen ook de mogelijkheid is om onvrede van cliënten op andere manieren op te lossen en dat ook andere vormen van medezeggenschap (jongerenraden, cliëntenpanels etc) gewenst zijn. Uit onderzoek blijkt dat deze interne manieren om cliënten een stem te geven soms effectiever zijn (klachtbemiddeling) en soms (medezeggenschap) eigenlijk vooraf zouden moeten gaan aan de meer externe regelingen. De inspectie betreft ook deze niet aan wettelijke eisen gebonden vormen van klachtrecht, medezeggenschap en cliëntondersteuning in het onderzoek.

De inspectie heeft formeel geen toezicht op de cvp's/de organisaties waar zij werken. Wel op de wijze waarop instellingen (bureaus jeugdzorg, zorgaanbieders) invulling geven aan hun verantwoordelijkheden (bv onbelemmerd toegang bieden). Op verzoek van een aantal provincies betreft de inspectie het onderwerp cvp in de volle breedte bij het onderzoek. Dit betekent dat ook de wijze waarop de provincie haar verantwoordelijkheid invult, object van onderzoek is.

Hieronder staan allereerst de algemene uitgangspunten en de op alle drie onderwerpen betrekking hebbende onderdelen uit het toezichtkader.

Onder 2, 3 en 4 wordt ingegaan op specifieke elementen betreffende achtereenvolgens klachtrecht, medezeggenschap en cliëntondersteuning/cvp. Wettelijke eisen zijn in deze schema's **vet**.

Criteria, thema's en bronnen

Basis voor het toezichtkader vormen criteria uit:

- A De wet op de jeugdzorg: eisen en bedoeling daarvan op het terrein van klachtrecht, medezeggenschap, cliëntvertrouwenspersoon (cvp)
- B De wet op de jeugdzorg: eisen betreffende kwaliteitszorg: analoge toepassing (organisatie en systematische aanpak):
1: organiseren; 2: evalueren, aanpassen; 3: verantwoorden.
- C Eerder onderzoek (inspectie, wetenschap, cliëntorganisaties e.a.), gesprek met cliëntenplatform: aandachtgebieden, normen, criteria op dit terrein die ook (of vooral) van belang worden geacht voor een goed functionerend systeem dat beantwoordt aan de bedoelingen van de wet.

In onderstaand schema staan de thema's waarop het onderzoek zich richt, de aandachtsgebieden/normen die bij dit thema de belangrijkste rol spelen (korteheidshalve aangeduid met bovengenoemde codes) en de belangrijkste bronnen voor informatie.

Thema's	Criteria (zie aanduiding hierboven)	Bronnen
Organisatie (van klachtrecht, medezeggenschap, cvp)	B1, A	Documentenanalyse; mondelinge toelichting/aanvulling provincie/instellingen
Systematische aanpak	B 2 en 3	Documentenanalyse; mondelinge toelichting/aanvulling provincie/instellingen
Functioneren in de praktijk	A en C	Enquête en /of interviews onder medewerkers en cliënten (stellingen mbt organisatie, aanpak en praktijk). Discussie met alle betrokken geledingen: op zoek naar de do's en de don'ts

Organisatie bestaat uit:

- Organiseren van de uitvoering
- Toedelen van verantwoordelijkheden
- Voorzien van personeel en materieel (kwalitatief, kwantitatief)

De inspectie kijkt niet alleen of, maar ook hoe e.e.a. is georganiseerd, dus naar zowel de systematiek als naar de inhoud van beleid, inclusief de inbedding in breder cliëntenbeleid.

Systematische aanpak

- Instelling evalueert regelmatig het beleid /het functioneren in de praktijk en past zonodig het beleid aan (voert men het beleid uit; voldoet men aan gestelde eisen, beantwoordt het aan het doel/levert het het gewenste resultaat op)
- (Geaggregeerde) informatie is input voor beleid (instellingen benutten de informatie die ze via klachten, cliëntondersteuners, medezeggenschap e.d. krijgen om beleid/werkwijze te verbeteren)
- Beide elementen leiden tot openbare verantwoording van het gevoerde beleid, bijstellingen, genomen besluiten etc. (openbaar ook tov medewerkers, cliënten en andere belanghebbenden)

Functioneren in de praktijk

De inspectie zal aan de hand van informatie op papier (registraties, verslagen) en aan de hand van interviews en/of enquêtes een beeld vormen van het functioneren in de praktijk. Daarbij gaat het om vragen als:

- Heeft de instelling informatie verzameld over hoe het in de praktijk functioneert en wat betrokkenen ervan vinden (ook van belang ivm systematische aanpak)
- Zijn medewerkers, cliënten en andere betrokkenen op de hoogte (van beleid, werkwijze, afspraken, richtlijnen, verwachtingen etc)
- Zijn medewerkers, cliënten en andere betrokkenen tevreden over hoe het functioneert en over de resultaten

Bij de keuze voor onderwerpen waarover vragen gesteld zullen worden, houdt de inspectie rekening met informatie uit ander onderzoek ed. (welke onderwerpen zijn het meest van belang).

Bronnen: schriftelijke vs mondelinge informatie

De informatie die is vastgelegd in documenten, is voor alle partijen toegankelijk en vormt een essentieel onderdeel van de transparantie van werken. Mondelinge informatie dient ter toelichting, evt aanvulling op *feitelijke* informatie. Mondelinge informatie is verder goed bruikbaar als persoonlijke *beleving* en als persoonlijke *visie* op de situatie.

Indicatoren

De wetgever heeft in de wet op de jeugdzorg de kaders vastgesteld waarbinnen beleid vorm moet krijgen; er zijn weinig concrete, direct toetsbare eisen. De wetgever biedt daarmee instellingen bewust ruimte voor eigen invulling (bv: klachtrecht op passende wijze onder de aandacht brengen). De inspectie is dan ook terughoudend in het benoemen van concrete indicatoren. Dit betekent niet dat er niets getoetst kan worden. De wetgever verwacht dat instellingen binnen de vastgestelde kaders hun beleid vormgeven en kwaliteit organiseren, met andere woorden: beleid formuleren en vastleggen, in de praktijk hiernaar

handelen en de kwaliteit waarborgen. De inspectie zal toetsen of en hoe instellingen deze verantwoordelijkheid invullen. Verder dient de inhoud van het instellingsbeleid uiteraard te passen binnen de wettelijke kaders en de bedoeling van de wet: versterken van de positie van de cliënt.

In het beleid kunnen normen en indicatoren staan die de inspectie bij het onderzoek naar het functioneren in de praktijk kan betrekken. Datzelfde geldt voor provinciaal beleid en evt. afspraken tussen provincie en instellingen.

Instrumenten

Documentenanalyse

Het kader voor de documentenanalyse is gebaseerd op het uitgangspunt van systematische beleidsvoering, inclusief verslaglegging en verantwoording. Documentenanalyse heeft betrekking op vooral de organisatie, de inbedding in breder beleid en de systematische aanpak. Allereerst gaat het dus om beleidsdocumenten en verslaglegging. Verder zijn ook folders en andere vrij toegankelijke informatiebronnen (website) van belang. Ook andere door de instelling als relevant aangemerkte documenten zijn input voor de documentenanalyse.

In de analyse van beleidsdocumenten betreft de inspectie zowel de inhoud als de systematiek van het beleid. De inhoud van het beleid omdat daaruit naar voren komt of en hoe instellingen beleidsmatig invulling geven aan eisen/kaders inzake klachtrecht, cliëntondersteuning en medezeggenschap. De systematiek, samenhang, consistentie van beleid omdat dit de basis vormt voor evaluatie en voor een systematische aanpak van kwaliteitsbevordering.

Mondelinge toelichting, enquêtes, interviews

De beleidsanalyse zal worden besproken met het management van de organisatie. In dit gesprek is ruimte voor toelichting en aanvulling. Ook zal expliciet gevraagd worden naar knelpunten en belemmeringen. Voor enquêtes en/of interviews met andere betrokkenen (medewerkers, cliënten, klachtencommissie, cliëntenraad .) geldt dat vooral gevraagd zal worden naar het functioneren in de praktijk. Het gaat dan zowel om (vragen naar) feitelijke informatie als om meningen/ervaringen (bv adhv stellingen).

Discussie

De inspectie overweegt om de bevindingen in te brengen in een discussie met vertegenwoordigers uit alle betrokken geledingen (cliëntenraad, jongerenraad, klachtencommissie, medewerkers, directie, cvp), gericht op aanbevelingen, concrete verbetermogelijkheden etc. Dit per instelling of per provincie.

2 Klachtrecht

Thema	Criteria: wanneer is het goed. Geest/bedoeling van de wet:	Waaraan zie je het: indicatoren	Bron
Organisatie van het klachtrecht	Instellingen stellen cliënten actief in de gelegenheid om eventuele (individuele) gevoelens van ongenoegen en onvrede intern, dus binnen de organisatie, te uiten.	<ul style="list-style-type: none"> - Er is beleid om waar gewenst en mogelijk binnen de instelling ongenoegen/onvrede te uiten cq met cliënten te bespreken en op te lossen - Dit beleid komt in de voor cliënten en medewerkers gebruikelijke informatiebronnen tot uitdrukking. - 	mn analyse van documenten ⁸ (beleidsnotitie, folders, richtlijnen .), met evt mond toelichting, aanvulling en reactie management
	Instellingen stellen cliënten actief in de gelegenheid om klachten (evt in tweede instantie) ter zorgvuldige beoordeling voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie	<ul style="list-style-type: none"> - klachtenregeling, klachtencommissie en werkwijze van de commissie zijn (schriftelijk) geregeld en voldoen aan wet; (kern: niet werkzaam voor of bij instelling, bijstand medewerker en cliënt, hoorwederhoor (iig mondelinge toelichting), oordeel; instelling: wel/niet overnemen oordeel en nemen van maatregelen; termijnen) - Instellingen brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van cliënten en medewerkers - 	mn analyse documenten en regeling, klachtjaarverslag (art 68.7) (over org en uitv) kwaliteitsjaarverslag (art 27), folders, met evt mond toelichting, aanvulling en reactie management

⁸ Overall waar de term ‘documenten’ gebruikt wordt, is ook digitale informatie, bijvoorbeeld op de website, bedoeld.

Thema	Criteria: wanneer is het goed. Geest/bedoeling van de wet:	Waaraan zie je het: indicatoren	Bron
	Instellingen voorzien in een soepele overgang van “interne bemiddeling” naar externe klacht-behandeling.	<p>In beleid en info komen beide in samenhang aan de orde. aandacht o.a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verschillen (doelen, betrokkenen .) - Geen verplichte routes - <p>Er zijn afspraken over de wijze waarop met brieven en telefoontjes met onvrede of klachten wordt omgegaan.</p>	mn analyse van documenten (beleidsnotitie, folders, richtlijnen, ..), met evt mond toelichting, aanvulling en reactie management
	Instellingen bieden voldoende randvoorwaarden en waarborgen om het klachtrecht (formeel en intern) in de praktijk goed te laten functioneren.	<p>Instelling heeft voor zowel intern als formeel geregeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiële faciliteiten - Administratieve e/o organisatorische ondersteuning - VAK-medewerkers/betrokkenen (vaardigheden, attitude, kennis: ontwikkeling en beoordeling) - 	mn analyse van documenten (beleidsnotitie, folders, richtlijnen, ..), met evt mond toelichting, aanvulling en reactie management

Systematische aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - (Geaggregeerde) informatie uit interne klacht bemiddeling en externe klachtbehandeling is input voor beleid - instelling evalueert regelmatig functioneren (formeel en intern) klachtrecht - past op basis hiervan zonedig aan - Actieve verantwoording van het gevoerde beleid en besluiten (openbaar, ook tov cliënten) 	<ul style="list-style-type: none"> - Klachtbemiddeling en externe klachtafhandeling worden geregistreerd - Vastgelegd: aantallen, aard, effecten v bemiddeling en externe afhandeling - Vastgelegd: interne evaluatie en effect - Concrete aanpassingen werkwijze in nieuwsbrief, website etc 	mn analyse documenten, o.a: (klacht)jaarverslagen Info aan medewerkers en cliënten
Functioneren in de praktijk van interne klachtbemiddeling	<ul style="list-style-type: none"> - Instellingen bieden actief gelegenheid - Soepele overgang 	<p>Betrokkenen (cliënten, cvp, medewerkers, cl raad, kl cie, ..) zijn op de hoogte van en tevreden over</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe het geregeld is - Hoe het in de praktijk functioneert - Het resultaat/effect - Informatie en communicatie 	Enquête e/o interview onder betrokkenen
Functioneren in de praktijk van externe klachtbehandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Instellingen bieden actief gelegenheid - Soepele overgang - Onafhankelijk - Bijstand medewerker en cliënt - Hoor-wederhoor - Oordeel - Maatregelen - Termijnen 	<p>Betrokkenen (cliënten, cvp, medewerkers, cl raad, kl cie, ..) zijn op de hoogte van en tevreden over</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe het geregeld is - Hoe het in de praktijk functioneert - Het resultaat/effect - Informatie en communicatie 	Enquête e/o interview onder betrokkenen

3 Medezeggenschap

Thema	Criteria: wanneer is het goed. Geest/bedoeling van de wet:	Waarom zie je het: indicatoren	Bron
Organisatie van de medezeggenschap	<ul style="list-style-type: none"> - Instellingen dragen er zorg voor dat cliënten (collectief) inbreng kunnen hebben in beleid en werkwijze van de instelling - directie/medewerker staat aantoonbaar open voor suggesties van cliënten - De instelling heeft (zodanig 2 jrls) de noodzakelijke voorzieningen getroffen voor benoeming van leden van een cliëntenraad. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is vastgesteld beleid over de wijze waarop binnen de organisatie medezeggenschap van cliënten is georganiseerd. - Dit beleid komt in de voor cliënten en medewerkers gebruikelijke informatiebronnen tot uitdrukking. - De instelling houdt regelmatig cliënttevredensonderzoeken - Tenminste 1 bestuurslid instelling op bindende voordracht van cliëntenraad - 	<ul style="list-style-type: none"> - analyse van documenten (beleidsnotitie, folders, richtlijnen, ..), - interview directie, beleidsmedewerker, medewerker
	<ul style="list-style-type: none"> - instelling heeft een cliëntenraad ingesteld die de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt. - Dit is zo geregeld dat de raad redelijkerwijs representatief kan worden geacht . 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een (of meer) cliëntenraad die gevraagd en ongevraagd advies kan uitbrengen - De samenstelling van de cliëntenraad is een afspiegeling van de cliëntenpopulatie - Er zitten minimaal 2 jeugdigen in de cliëntenraad (tenzij ..) 	<ul style="list-style-type: none"> -
	<p>Instellingen bieden voldoende randvoorwaarden en waarborgen om medezeggenschap in de praktijk goed te laten functioneren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De organisatie stelt de cliëntenraad in staat de gemeenschappelijke belangen te behartigen - 	<p>Instelling heeft geregeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiële faciliteiten - Administratieve e/o organisatorische ondersteuning - VAK-medewerkers/betrokkenen (vaardigheden, attitude, kennis: ontwikkeling en beoordeling) - Instellingen vragen advies aan de cliëntenraad op een zodanig tijdstip dat het nog van invloed kan zijn 	<ul style="list-style-type: none"> - analyse van documenten (beleidsnotitie, folders, richtlijnen, ..), - interview directie, beleidsmedewerker, medewerker

Systematische aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - (Geaggregeerde) informatie uit medezeggenschap en cliënttevredenheidsonderzoek is input voor beleid - instelling evalueert regelmatig functioneren van medezeggenschap - past op basis hiervan zonedig aan - Actieve verantwoording van het gevoerde beleid en besluiten (openbaar, ook tov cliënten) 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een systeem om suggesties en ideeën uit bv jongerenraad te benutten - In jaarverslag/ kwaliteitsverslag aandacht voor resultaten/effecten van medezeggenschap - In jaarverslag/ kwaliteitsverslag staat interne evaluatie en effect beleid - Concrete aanpassingen werkwijze e.d. aan medewerkers en cliënten kenbaar gemaakt in bv nieuwsbrief, website etc 	<ul style="list-style-type: none"> - analyse van documenten (beleidsnotitie, folders, richtlijnen, ..), - interview directie, beleidsmedewerker, medewerker <p>jaarverslag medezeggenschap (wet art 65 1a)</p>
Functioneren van medezeggenschap van cliënten in praktijk	<ul style="list-style-type: none"> - Cliëntenraad en andere vormen van medezeggenschap - aansluitend bij belevingswereld - Gevraagd en ongevraagd advies - Op basis van voldoende en tijdige informatie - Representatief - Aantoonbare inbreng 	<p>Betrokkenen (cliënten, cvp, medewerkers, cl raad, kl cie, ..) zijn op de hoogte van en tevreden over</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe het geregeld is - Hoe het in de praktijk functioneert - Het resultaat/effect - Informatie en communicatie 	<p>Enquête e/o interview onder betrokkenen</p>

4 Cliëntondersteuning

Thema	Criteria: wanneer is het goed. Geest/bedoeling van de wet:	Waaraan zie je het: indicatoren	Hoe meten: bronnen
Organisatie van cliëntondersteuning	<p>Gedeputeerde staten dragen er zorg voor dat cliënten een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon.</p> <p>Cliënten hebben 'zelfstandig' toegang tot cvp (is niet afhankelijk van 'goodwill', medeweten of medewerking van hulpverlener of instelling)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In provinciaal beleid is duidelijk dat en hoe provincie dit organiseert - Provincie subsidieert een organisatie die cvp's in dienst heeft tbv cliënten van bjj en zorgaanbieders. 	Beleidsdocumenten en mondelinge toelichting/aanvulling
	<p>Onafhankelijke cvp (wet def art 1) (MvT: de wet bewerkstelligt een ten opzichte van het bureau jeugdzorg en de zorgaanbieder onafhankelijke taakuitoefening door de vertrouwenspersoon.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cvp's zijn niet in dienst bij bjj e/o zorgaanbieders 	Beleidsdocumenten en mondelinge toelichting/aanvulling
	<p>Waarborgen voor professionaliteit/professionalisering van de functie (MvT: De aldus verkregen schaalvergroting maakt ook een adequater aanpak van de scholing, ondersteuning en werkbegeleiding mogelijk)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In provinciaal beleid is duidelijk dat en hoe provincie dit organiseert 	Beleidsdocumenten en mondelinge toelichting/aanvulling
	<p>De vertrouwenspersoon die ondersteuning verleent aan een cliënt, onthoudt zich van ondersteuning van anderen indien zulks een onafhankelijke taakuitoefening jegens die cliënt in gevaar kan brengen. MvT: In dat geval ligt het wel voor de hand dat naar een andere vertrouwenspersoon wordt verwezen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Waarborgen in prov beleid - Er zijn afspraken over verwijzing - Er zijn meerdere cvp's - 	Beleidsdocumenten en mondelinge toelichting/aanvulling

Thema	Criteria: wanneer is het goed. Geest/bedoeling van de wet:	Waaraan zie je het: indicatoren	Hoe meten: bronnen
	Bureau jeugdzorg en de zorgaanbieders stellen deze vertrouwenspersonen in de gelegenheid hun taak uit te oefenen.	<ul style="list-style-type: none"> - In instellingsbeleid is duidelijk dat en hoe instelling dit organiseert BJZ en de zorgaanbieder <i>informer</i> cliënten (ook ouders enz) actief over <ul style="list-style-type: none"> - de taken - plaats en tijdstippen BJZ en de zorgaanbieder bieden <i>faciliteiten</i> (tenminste werkruimte met telefoon en computer; dossierkast) - De vertrouwenspersoon krijgt vrije <i>toegang</i>, kan vrijelijk met de jeugdigen spreken en ontvangt alle inlichtingen en bescheiden (binnen wettelijke kaders en voorzover noodzakelijk voor de taakuitoefening) 	Instellingsdocumenten, mondelinge toelichting/aanvulling
Systematische aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Provincie stelt voorwaarden aan de organisatie die cvp in dienst heeft betr syst werken - CVP s signaleren structurele problemen - (Geaggregeerde) informatie van cvp is input voor beleid (prov en instellingen) - provincie evalueert regelmatig functioneren - past op basis hiervan zonodig aan - Prov verantwoordt actief het gevoerde beleid (openbaar, ook tov cliënten) 	<ul style="list-style-type: none"> - In subsidiebrief en/of verslagen opgenomen: voorwaarden, taken - Idem in afspraken met instellingen - In jaarlijkse verantwoording van de provincie: evaluatie, aanpassing beleid - Verantwoording in hiervoor gebruikelijke documenten 	Prov beleid Via provincie: info van org die cvp's in dienst heeft Instellingsbeleid (Mondelinge) toelichting, ook van cvp
Functioneren van de cvp in praktijk	<ul style="list-style-type: none"> - Onafhankelijke taakuitoefening - Professioneel - Zelfstandige toegang (cliënten naar cvp) - Instellingen bieden gelegenheid (bereikbaar, toegankelijk) - Vrije toegang (cvp richting instelling/cliënten) 	Betrokkenen (cliënten, cvp, medewerkers, cl raad, kl cie, ..) zijn op de hoogte van en tevreden over <ul style="list-style-type: none"> - Hoe het geregeld is - Hoe het in de praktijk functioneert - Het resultaat/effect Informatie en communicatie	Enquête e/o interview onder betrokkenen

Bijlage 2: Overzicht van gesprekspartners

- Voorzitter van de Raad van Bestuur
- Kwaliteitscontroller
- Bestuurssecretaris (tevens secretaris van de klachtencommissie)
- Cliëntenraad (voorzitter, een ouder en een jongere)
- De twee voorzitters van de klachtencommissie
- De externe vertrouwenspersoon voor jongeren
- De externe vertrouwenspersoon voor ouders