



Recht in de jeugdzorg

De toegevoegde waarde

Jaarverslag 2011



Inhoudsopgave

Pagina

Inleidingen	3
Missie en kerntaken	6
Cliëntregistratie	9
Inhoudelijke ontwikkelingen en signalen	16
Kwaliteit en realisatie 2011	24
Medewerkers en Raad van Toezicht	30
Organogram	33
Bijlage 1: Cijfers	
Bijlage 2: Realisatie	

Amsterdam, maart 2012

Inleidingen

Al veertig jaar staan vertrouwenspersonen voor cliënten in de jeugdzorg klaar met alle aandacht, expertise en oplossingen. Daarbij staat voorop dat aangemoedigd wordt dat wat de cliënt zelf kan doen ook door de cliënt zelf gedaan wordt. Immers vanuit het AKJ vinden we het belangrijk dat de cliënt zelf de regie houdt, dan wel weer krijgt. De functie van vertrouwenspersoon is van zeer veel toegevoegde waarde, juist wanneer er nog geen sprake is van een formele klachtenprocedure.

In 2011 hebben we ons veertigjarig bestaan gevierd. Zeer toevallig was dit jubileumjaar ook het jaar waarin onze opdrachtgevers gezamenlijk het werk zowel in uren als financiën het hoogst in alle jaren hebben ondersteund. En dat gaf ook de hoogste opkomst in aantal cliënten, met de hoogste gemiddelde tevredenheid onder onze cliënten.

Zowel de feiten in de jaarcijfers als ook de respons tijdens het congres, ondersteunen het belang en toegevoegde waarde van ons werk. In 2011 werd ook de transitie en transformatie van de jeugdzorg aangekondigd. Een nieuw stelsel wordt gebouwd en volgens de planning per 1-1-2015 in werking gesteld. Een nieuw stelsel zonder de borging van de onafhankelijke vertrouwenspersoon, is wat ons en de meer dan 200 gasten op het congres betreft, geen optie, om de simpele reden dat het overgrote deel van onze cliënten te maken heeft met overheidsmaatregelen. Het toepassen van dwang, drang en/of verblijf in een instelling vraagt om legitimering daarvan. Het recht om te klagen en daarbij een onafhankelijke ondersteuner in te schakelen, zijn noodzakelijke onderdelen van die legitimering.

Vanuit het AKJ hebben we daarom samen met andere cliëntenorganisaties in de klankbordgroep Stelselherziening gepleit voor deze kwaliteitsborging voor cliënten. Het AKJ zal ook in 2012 blijven pleiten –samen met andere organisaties voor vertrouwenswerk- voor continuering van deze inzet. En daarbij voelen en weten we ons gesteund door de vele aanwezigen en sprekers op ons congres.

Alle argumenten die al vóór en in 2011 zijn benoemd om deze noodzakelijke en vruchtbare ondersteuning aan cliënten in de jeugdzorg voort te zetten, zullen we doorgeven aan alle overheidslagen, waaronder ook de gemeenten. Zij moeten doordringen of worden van 1) dit fundamentele recht bij overheidsingrijpen en 2) de toegevoegde waarde voor de cliënten en instellingen (kwaliteitsverbetering).

Vanwege de kleine deelmarkt waarin het vertrouwenwerk plaatsvindt, pleiten we bij alle overheidslagen ook voor het centraal aanbieden van deze functie, conform ggz-model. Daar vinden we graag de juiste partners bij die ook vanuit een bekwame professionele hoedanigheid het werk verrichten en waar nodig met elkaar opnieuw uitvinden. Het AKJ is daar inhoudelijk en organisatorisch klaar voor en heeft de focus op die toekomst gericht.

Want het cliëntenbestand verandert in het komende stelsel in wezen niet, alleen de regievoerder en financier van zorg. Dit houdt in dat bij vergelijkbare omstandigheden en niet uniform waarborgen van het recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon, de rechtspositie van de toekomstige (ook jeugd ggz en jeugd lvb) en vergelijkbare cliënt wordt verzwakt. Dat gaat in tegen het beleidsvoornemen van de staatssecretaris om die rechtspositie juist te versterken.

Risico's voor gemeenten, centrale overheid en wetgever zijn:

1. Het niet (of onvoldoende) kunnen realiseren van de rechtspositie van cliënten en hun ouders/verzorgers. De cliënt is afhankelijk van de wijze waarop de gemeente omgaat met de inzet van het vertrouwenswerk. Hiermee valt voor een deel de legitimering van de toepassing van drang en dwang weg.
2. Het niet (of in mindere mate) signaleren van misstanden binnen de zorg, met name daar waar sprake is van toepassing van dwang en drang.

3. Verlies van kwaliteit van zorg, door het (in grote mate) wegvallen van gestructureerde feedback vanuit de individuele cliënt.
4. Verslechtering van de kwaliteit van het vertrouwenswerk omdat er minder systematisch aandacht is voor opleiding, intervisie en juridische kennis van de vertrouwenspersoon. Er bestaat geen opleiding voor vertrouwenswerk. Dit wordt nu door de vertrouwenswerk-organisaties zelf ingericht.

Gegeven bovenstaande is er vertaald dan sprake van of meer risico's op:

- Rechtongelijkheid
- Niet waarborgen van de rechten van het kind
- Onvoldoende zorgplicht Nederlandse Staat
- Meer misstanden
- Minder voeding van adviezen voor kwaliteitsverbetering
- Minder uniforme output en vertaling van directe gegevens
- Meer versnippering van inzet en daardoor kwaliteitsverlies van vertrouwenswerk
- Hogere mate van discontinuïteit van inzet
- Kwaliteitsverlies van vertrouwenspersonen
- Grote kans op belangenverstrengeling vertrouwenspersoon ten opzichte van instelling
- Minder inkoop door zorginstellingen van organisatie van vertrouwenswerk
- Meerdere vertrouwenspersonen per instelling
- Mogelijk verlies door de cliënt van de eigen regie in zijn proces
- Niet oplossen van een conflict met behoud van de relatie cliënt –hulpverlener
- Vergroten van wantrouwen
- Escaleren conflict en vergroten onveiligheid hulpverlener
- Niet zorgvuldig bespreken van klachten
- Groter beroep op klachten-, bezwaar-, beroepscommissies e.d.
- Groter beroep op rechtelijke macht, nationale ombudsman, kindermobudsman en dergelijke
- Minder observaties en meldingen aan bevoegden
- Gebrekkige benchmark van gegevens en toetsing kwaliteit

De vertrouwenspersonen van het AKJ gaan de gesprekken met de komende regievoerder en wetgever dan ook graag aan, om vanuit cliëntperspectief de rechtspositie van de bestaande en toekomstige cliënten te blijven vertolken en ondersteunen. Want dat geeft ook tijdens de inrichting van het stelsel en de verbouwing goede inzichten hoe de kwaliteit van de Jeugdzorg en straks Zorg voor Jeugd te vergroten.

Ineke Glissenaar
Directeur bestuurder

Inleiding Raad van Toezicht AKJ

De ontwikkelingen binnen de Jeugdzorg veroorzaakt door de voorgenomen transitie van het gehele jeugdzorgstelsel naar de gemeentes zijn in het afgelopen jaar kritisch en bij voortduring door de raad gevolgd. In uitvoerige discussies werd gekeken naar mogelijke toekomstscenario's. Waar geboden werd de bestuurder geadviseerd over de te volgen koers en strategie.

De raad maakt zich ernstig zorgen over het voortbestaan van de functie vertrouwenspersoon, in het bijzonder met betrekking tot de positie van en de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon. Twee aspecten spelen daarbij een rol:

Bij de raad rijzen grote vraagtekens over de organisatie en de financiering van het instituut vertrouwenspersoon. In het huidige systeem heeft de stichting al temaken met 20 financiers met dito begrotings-, besprekings- en verantwoordingstrajecten. Voor de stichting is dit, mede gelet op haar omvang, menselijkerwijs nauwelijks te behappen. Om die reden heeft de raad besloten tot nadere ondersteuning van de bestuurder.

Dat effect zal zich alleen maar versterken indien de financieringsverantwoordelijkheid voor de vertrouwenspersoon bij de gemeenten zal komen te liggen. De regelactiviteiten voor de stichting nemen dan exponentieel toe. Reeds thans leidt de wijziging in de financiering van de landelijke instellingen (van betalen via een penvoerder tot betalen op grond van het uitgangspunt: "waar komt het kind vandaan") tot schier kafkaëske situaties.

Veel belangrijker is dat het fundament onder de vertrouwenspersoon aangetast wordt door onduidelijke en verschillende politieke opvattingen en wetgevingstrajecten. Zo is er de ontwerpwet op de cliëntenrechten in de zorg, die de organisaties zelf belast met de inrichting en financiering van de vertrouwenspersoon. Zal de nieuwe wet op de Jeugdzorg daarbij aansluiten? Bij de geestelijke gezondheidszorg ziet het er weer anders uit. Daar blijft de vertrouwenspersoon zijn onafhankelijke positie behouden, althans daar lijkt het op. Anderzijds is het de bedoeling dat jeugdigen binnen de geestelijke gezondheidszorg naar de Jeugdzorg worden overgeheveld, wat zal daar hun rechtspositie worden?

De raad huldigt het standpunt dat een vertrouwenspersoon een *conditio sine qua non* is binnen een verantwoord rechtspositioneel systeem van kinderen en hun ouders die van de Jeugdzorg afhankelijk zijn. Het verleden heeft geleerd dat zonder onafhankelijke en deskundige ondersteuning er grote risico's ontstaan op het gebied van behoorlijke en gelijke rechtsbehandeling van cliënten in de Jeugdzorg.

Deze afhankelijkheid roept tot extra waarborgen ter bescherming van de rechten van kinderen en hun ouders in de Jeugdzorg. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon is daar een belangrijk onderdeel van. Op het landelijk niveau zal het AKJ daarom blijven pleiten voor een zo groot mogelijke eenduidigheid van de functie vertrouwenspersoon in alle zorgsectoren, gestalte geven aan samenwerking met alle collega organisaties, het harmoniseren van functie-eisen en salariering en last not least een landelijke georganiseerde en gefinancierde organisatie van vertrouwenspersonen.

Bij gelegenheid van het jubileumcongres bleek er een grote waardering voor de functie en de wijze waarop deze door het AKJ werd vormgegeven en uitgevoerd. Een hart onder de riem voor onze energieke en toegewijde medewerkers. Mogen zij kunnen blijven rekenen op een brede ondersteuning van hun werk in deze moeilijke tijden. Zij mogen in ieder geval rekenen op hun eigen Raad van Toezicht!

Bruno van Gent
Voorzitter Raad van Toezicht

Missie en kerntaken

1. Missie

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is een onafhankelijke, landelijke organisatie. Vanuit de regiokantoren Amsterdam, Deventer, Lelystad, Rotterdam, Utrecht en Sittard vervullen de vertrouwenspersonen van het AKJ hun opdrachten. Het AKJ wil ervoor zorgen dat cliënten binnen de jeugdzorg bij gevoelens van onvrede of onmacht altijd een beroep kunnen doen op onafhankelijke en professionele vertrouwenspersonen. Hierbij wil het AKJ een op samenwerking gerichte organisatie zijn, die zijn eigen competenties voortdurend vergroot en de kwaliteit binnen de jeugdzorg meehelpt te verbeteren. 'De rechten van het kind', die als uitgangspunt gelden in de Wet op de jeugdzorg, staan daarbij centraal. In de Wet op de jeugdzorg is de functie vertrouwenspersoon vastgelegd. In hun handelen stellen de vertrouwenspersonen het belang van de cliënten voorop. Zij staan naast de cliënt en zijn actief steunend voor zowel de individuele cliënten als de cliëntenpopulatie in z'n geheel. Zij komen op voor de belangen die de cliënt voor zichzelf ziet. Hierdoor wordt tevens de (rechts)positie van cliënten binnen de jeugdzorg versterkt.

Het AKJ streeft ernaar voor instellingen binnen de jeugdzorg, zijn opdrachtgevers en voor cliëntgroepen een deskundige en betrouwbare overlegpartner te zijn, die door zijn signalerende functie bijdraagt aan een goed kwaliteitsbeleid binnen de instellingen en ondersteuning biedt bij de klachtbehandeling binnen de instelling. Het AKJ wil voor hen een informatiebron ten aanzien van cliëntenrechten, klachtenprocedures en wetten zijn. Door advisering van cliënten- en jongerenraden wil het AKJ een bijdrage leveren aan de cliëntenparticipatie en –medezeggenschap. Kortom, het AKJ zet de belangen van de cliënt in de jeugdzorg voorop en streeft ernaar op deze wijze bij te dragen aan een versterking van diens (rechts)positie in de jeugdzorg.

2. Kerntaken

De vertrouwenspersonen van het AKJ zijn hoogopgeleid en professioneel. Op integere wijze vertalen zij de missie van het AKJ naar hun kerntaken. De vertrouwelijkheid is gewaarborgd, tenzij de veiligheid van de cliënt of van anderen in het geding is. Ze leveren in de regio's maatwerk op de kernactiviteiten, enerzijds ingegeven door de formatie per regio, anderzijds door het verschil in (aantal en type) voorzieningen. De kerntaken van de vertrouwenspersonen bestaan uit:

Het verstrekken van objectieve en feitelijke informatie aan kinderen, jongeren, ouders en verzorgers en andere belanghebbenden over rechten en rechtsposities in de jeugdzorg. Dit doen zij tijdens groepsbezoeken en voorlichtingsbijeenkomsten.

Het beantwoorden van vragen van cliënten en het geven van uitleg over de hulpverlening. Soms is dat al genoeg om onvrede te voorkomen of weg te nemen.

Het bieden van ondersteuning bij het oplossen van knelpunten. Het eerste advies is: 'Ga er samen over praten'. Op verzoek van cliënten kunnen zij aanwezig zijn bij deze gesprekken. Soms leiden de gesprekken tot een oplossing en kan de hulpverlening doorgang vinden. Soms is de uitkomst het indienen van een formele klacht.

Het ondersteunen van cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdzorg. Als het nodig is, geven zij de aanzet voor een juridische oplossing van een geschil. Zij bewaken de procedurele afhandeling van klachten en begeleiden het (vervolg)traject naar de klachten- en/of bezwaarcommissie.

Het signaleren van verbeterpunten in de jeugdzorg met als doel de kwaliteit te verbeteren. Dit doen zij op basis van hun bevindingen en contacten met cliënten. In de jaarlijkse evaluatie bespreken zij deze met de betrokken jeugdzorgorganisaties en de opdrachtgevers.

Het informeren van professionals over rechten en rechtsposities in de jeugdzorg en het met raad en daad terzijde staan van instanties in de jeugdzorg als zij vragen hebben over het opzetten of aanpassen van hun klachten- en cliëntenbeleid.

Iedere cliënt in de jeugdzorg in Nederland kan het AKJ bellen, schrijven, bezoeken, e-mailen en via de website benaderen. Deze reacties komen op het centraal bureau binnen. Binnen het centraal bureau is een telefonische adviesdienst (TAD), die cliënten voorlicht, informeert en adviseert en vervolgens desgewenst doorverwijst naar een vertrouwenspersoon in de regio voor (klacht)ondersteuning.

3. Groei in inzet uren

Onderstaande provincies, grootstedelijke regio's, landelijk en regionaal werkende instellingen en de landelijke overheid hebben de opdracht van het inzetten van vertrouwenspersonen bij ons neergelegd conform artikel 41 lid 4 van de Wet op de jeugdzorg. Het betreffen *aanstellingsuren* vertrouwenspersoon per week, exclusief TAD, op peildatum 31-12-2011. In 2008 ging het om in totaal 1031 uur, in 2009 om 1127 uur, in 2010 om 1375 uur, in 2011 om 1385 uur. De toename ten opzichte van de jaren ervoor is voornamelijk te verklaren door de opdrachten van het ministerie van VWS, omzetting van projectmiddelen naar structureel door provincie Utrecht, project Noord Holland en incidentele uitbreiding Stadsregio Amsterdam en nieuwe opdrachtgevers 'scholen bij jeugdzorg plus'.

		Aantal bruto uur per week
Amsterdam		84
Flevoland		35
Haaglanden		82
Limburg		65
Noord Holland	Structurele inzet	106
	Project pleegzorg-ambulant	10
Overijssel		15
Rotterdam		113
Utrecht	Structurele inzet	124
	SGJ	14
Zuid Holland	incl. pleegzorg	208
	Avenier	12
	Hoenderloogroep	24
LJ&R		16
Raad		72
WSG		54
JeugdzorgPlus door AKJ		282
JeugdzorgPlus onder regie van AKJ		61
Commujon		3
Eddee		1
Sprengen VSO school		3
LSG Rentray VSO scholen (start sept 2011)		1

In 2011 is de verdeling van het totaal aantal uren van 1385 uur evenals in 2010 voor een derde besteed aan de ondersteuning van volwassenen. Het andere deel is ingezet voor het bezoeken van de jeugdigen in de instellingen of aan specifieke projecten voor de doelgroepen pleegzorg en ambulante. In 2011 is het aantal uur onder volwassenen verschoven, namelijk meer uren naar de TAD en minder naar de klachtondersteuning weloverwogen gedaan om 1) de wachtlijsten aan de poort te verkleinen, 2) door extra investering aan de poort door middel van advies en informatie, minder klachtondersteuning mogelijk te maken.

In totaal bezoeken de vertrouwenspersonen bij een gemiddelde bezetting per jaar in de (semi-) residentiële jeugdzorg zo'n 4300 jeugdigen op locatie in bovenvermelde regio's. De bezoekfrequentie is afhankelijk van het soort zorgvorm. Jongeren in de gesloten jeugdzorg worden minimaal 1x per week bezocht, jeugdigen in open jeugdzorg in leefgroepen 1 x per 2 weken, jeugdigen in gezinshuizen minimaal 4 x per jaar. Niet alle jeugdigen in alle regio's kunnen actief bezocht worden. In de Wet op de Jeugdzorg staat dat er onafhankelijke vertrouwenspersonen moeten zijn, echter daarbij is geen norm gesteld. Een deel van de opdrachtgevers draagt zorg voor inzet op de norm, anderen niet.

Het bereik onder de jeugdigen die in pleegzorg of ambulante begeleiding zijn, is ook aanzienlijk. In Utrecht, Limburg en Zuid-Holland werd al in en voor 2010 specifiek aandacht aan deze doelgroep besteed. In 2011 zijn de provincie Noord Holland en de stadsregio Amsterdam daaraan toegevoegd. In 2012 zal de provincie Overijssel door uitbreiding van de opdracht eveneens de pleegzorgpopulatie van een vertrouwenspersoon gaan voorzien.

2. Cliëntregistratie

Binnen het AKJ worden cliëntgegevens vastgelegd in het registratiesysteem Care4. In 2011 zijn hierin alleen cliëntgebonden activiteiten vastgelegd. Activiteiten zoals collectieve voorlichting (bijvoorbeeld voorlichting aan een cliëntenraad over de functie vertrouwenspersoon) vallen buiten dit systeem.

De route die de gemiddelde cliënt bij het AKJ doorloopt, begint in eerste instantie met een kortdurend advies door de Telefonische Adviesdienst (hierna TAD). Wanneer verdergaande ondersteuning nodig is, verwijst de TAD de cliënt intern door aan de regio waar de cliënt onder valt. Een vertrouwenspersoon uit die regio neemt dan contact op met de cliënt en maakt afspraken over verdergaande ondersteuning.

In sommige regio's zijn in 2011 wachtlijsten geweest. Deze wachtlijsten zijn onvermijdelijk, omdat de cliëntstroom naar het AKJ nooit in te schatten valt. Cliënten komen als zij er behoefte aan hebben en als het hen uitkomt. In het geval dat (voornamelijk een volwassene) op de wachtlijst komt, neemt een wachtlijstbeheerder contact op met de cliënt, alvorens een cliënt een vertrouwenspersoon toegewezen krijgt. Op deze manier kunnen we naar ernst en procedure in klachtenbehandeling handelen.

1. Algemene cijfers

a. Aantal cliënten

In 2011 hebben 7362 cliënten contact gehad met het AKJ (2010: 6827). Hierbij zijn regio's waar het AKJ niet werkzaam is, buiten beschouwing gelaten. AKJ-breed is dat een toename van 7,8% ten opzichte van 2010. Doordat de vertrouwenspersonen inmiddels in alle jeugdzorgplus instellingen bekend zijn, is er onder deze cliënten een forse stijging te zien ten opzichte van 2010 (+49,6%). Ook in Noord-Holland is het aantal gestegen (+41,2%), met name te verklaren door het project pleegzorg/ambulant.

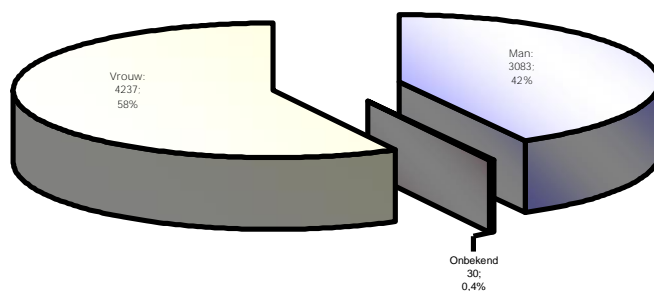
b. Kenmerken cliënten

Geslacht

Net zoals voorgaande jaren, ligt de verhouding man-vrouw onder cliënten constant. Ongeveer 42% van de cliënten is man, rond de 58% is vrouw.

Alleen cliënten die contact met het AKJ opnemen in verband met instellingen in Zuid-Holland en het Ministerie van VWS (jeugdzorg plus) zijn vaker man dan vrouw (respectievelijk 51% en 52% is daar man).

Tabel 1: Geslacht van cliënten



Soort cliënt

Van de cliënten van het AKJ is 56% een jongere. Dit is vergelijkbaar met 2010. Van de jongeren is 0,4% een pleegkind.

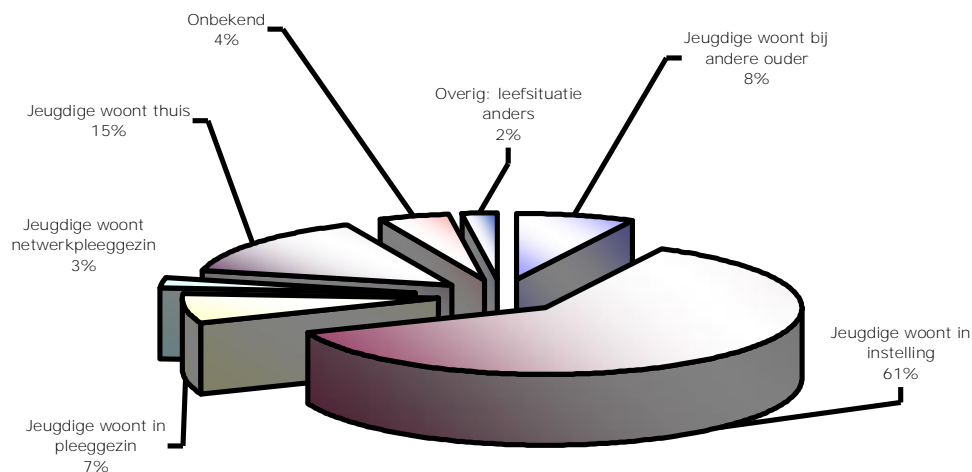
Van de volwassen cliënten is 67% ouder met gezag. Daarna volgen pleegouders (6%) en ouders zonder gezag (5,5%).

Bij diverse landelijk werkende instellingen zijn juist volwassenen in de meerderheid als cliënt (LJ&R: 92%, Raad voor de Kinderbescherming: 96%, WSG: 88%).

Leefsituatie

Het overgrote deel van de cliënten (zowel jongeren als volwassenen) dat het AKJ benadert, heeft te maken met een situatie waarbij de jeugdige niet thuis woont (85%). Van de gevallen waarin de jongere niet thuis woont, is de jongere meestal geplaatst in een instelling (72%). Hieruit is af te leiden, dat klachten, vragen en problemen met de jeugdzorg vooral naar boven komen in gevallen waarin de jongere niet meer thuis woont.

Tabel 2: Leefsituatie jongere



c. Contacten met het AKJ

Verwijzing naar het AKJ

Het merendeel van de cliënten (54%) van het AKJ is via een groepsbezoek bij het AKJ terecht gekomen. Dat wil zeggen dat de cliënt met een vertrouwenspersoon in aanraking is gekomen tijdens een groepsbezoek bij een instelling voor residentieel geplaatste jongeren. Daarnaast is 15% van de cliënten via internet bij het AKJ terecht gekomen. Opvallend is dat slechts 2% van de cliënten aangeeft via de AKJ-folder bij het AKJ terechtgekomen te zijn. Dit is een halvering ten opzichte van 2010, terwijl in 2011 een nieuwe folderlijn is uitgezet.

In ieder geval is hieruit af te leiden dat het bezoeken van residentieel geplaatste jongeren belangrijk is om hen te kunnen bereiken. Het bezoeken van dergelijke groepen is voorwaarde voor het scheppen van een vertrouwensrelatie, alvorens ze een vraag stellen of onvrede uiten over de jeugdzorg.

Aantal contacten per cliënt

Met 43% van de cliënten vindt slechts 1 contact plaats. Voor de cliënt is dit voldoende. Met een aantal van de cliënten is vaker contact. Soms wordt in een later stadium alsnog een ondersteuningstraject opgestart. Ook komt het voor dat een cliënt zelf actie onderneemt en het AKJ daarin op afstand adviseert.

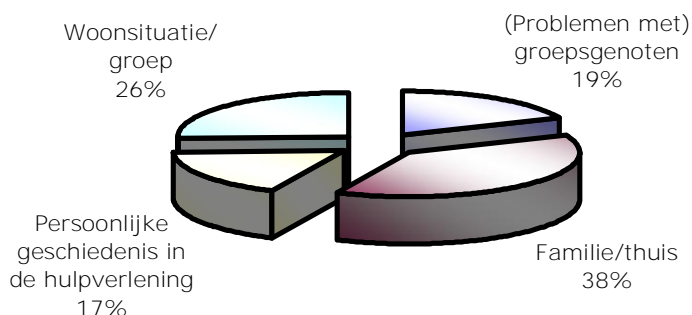
Problemen, klachten en vragen

Het AKJ heeft in haar registratie een splitsing in problemen, klachten en vragen. Procentueel gezien is de verdeling hiervan 12% problemen, 31% vragen en 57% klachten. Deze verdeling is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Problemen

In 12% van de gevallen kwam een probleem aan de orde. De cliënt neemt contact op met de vertrouwenspersoon voor een vertrouwelijk gesprek. Het betreft hier niet onvrede over een jeugdzorginstelling. De meest voorkomende problemen in deze contacten zijn opgenomen in onderstaand diagram. De verdeling in categorieën is procentueel gezien vergelijkbaar ten opzichte van 2010. Wel lijkt er een kleine verschuiving te zijn van problemen rondom de woonsituatie/groep (2011: 25% / 2010: 32%) naar familie/thuis (2011: 38% / 2010: 34%).

Tabel 3: Meest voorkomende problemen

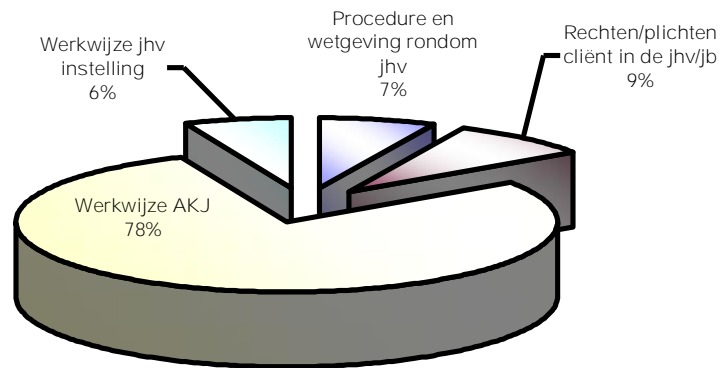


Vragen

In 31% van de gevallen kwam een vraag aan de orde. De cliënt neemt contact op met het AKJ met een vraag om informatie of advies. De belangrijkste onderwerpen zijn in onderstaand diagram opgenomen. De verdeling is nagenoeg gelijk aan die van 2010.

68% van de vragen betreft de werkwijze van het AKJ. De verklaring hiervan is dat individuele voorlichting aan cliënten over het AKJ onder deze noemer wordt bijgehouden.

Tabel 4: Meest voorkomende vragen



Klachten

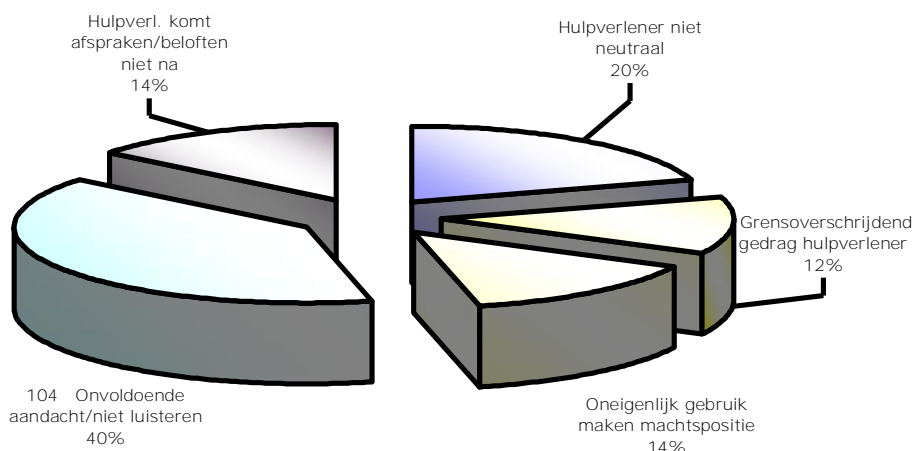
In 57% van de gevallen kwam een klacht aan de orde; cliënten geven aan dat zij een klacht hebben of ontevreden zijn. Het AKJ definieert 'klacht' als iedere uiting van onvrede over een doen of laten. Het merendeel van de klachten is gelegen in bejegening. Beslissingen, uitvoering en bereikbaarheid zijn ook veel gehoorde klachten (zie onderstaand diagram). Dit komt overeen met 2010. De meest gehoorde klachten binnen die categorieën komen grotendeels ook overeen met 2010:

Binnen de bejegeningklachten wordt het meest geklaagd over onvoldoende aandacht/niet luisteren. Binnen de bereikbaarheids/beschikbaarheidsklachten wordt het meest geklaagd over niet nagekomen afspraken en beloften.

Binnen de klachten rondom beslissingen, is de meest gehoorde klacht onvoldoende betrokken worden van cliënten bij klachten. Dit in tegenstelling tot 2010, toen de meest gehoorde klacht hier was onzorgvuldigheid rondom beslissingen (die in 2011 op nummer 2 staat).

Binnen de klachten rondom uitvoering van hulpverlening wordt het meest geklaagd over behandeling/begeleiding.

Tabel 5: Meest voorkomende klachten



(Terug)Verwijzing door het AKJ

De vertrouwenspersonen bakenen de taak naar cliënten af en hebben niet alleen in het eerste contact mensen direct doorverwezen. Ook na verloop van tijd zijn cliënten door- of terugverwezen. In 95% van de gevallen is niet doorverwezen of zodanig divers dat dit niet in een deelcategorie te vangen is (anders). Van de overige cliënten wordt 41% doorverwezen naar de jeugdzorg en 10% naar advocaten. 29% is doorverwezen naar een vertrouwenspersooninstantie buiten de regio waar het AKJ werkzaam is. Het merendeel van die cliënten is verwezen naar zorgbelang Brabant en zorgbelang Gelderland (net zoals in 2010 het geval was).

d. Telefonische adviesdienst

29% van de 7362 cliënten komt in contact met het AKJ via de TAD. Omdat jongeren zelden via de TAD contact met het AKJ hebben en zij meer dan de helft van het cliëntenbestand beslaan, houdt dit in dat het merendeel van de volwassen cliënten via de TAD bij het AKJ terecht komt. Een klein gedeelte komt niet via de TAD binnen, omdat zij hetzij rechtstreeks bij een regiokantoor aangenomen worden, hetzij in 2010 al actieve cliënt waren en in 2011 doorliepen.

Het percentage cliënten dat met de TAD contact opneemt, verschilt per subsidiegever. Cliënten hebben het meest contact met de TAD opgenomen in verband met instellingen in Amsterdam (14%), Rotterdam (11%), Haaglanden (10%) en Utrecht (10%). 15% van de cliënten die contact met de TAD opnemen, hebben klachten over instellingen buiten het werkgebied van het AKJ.

De TAD wordt voornamelijk door volwassenen benaderd. Slechts 2,5% van de cliënten die de TAD belt, is jongere. Dit bevestigt het beeld dat jeugdigen slechts worden bereikt wanneer intensiever contact gelegd wordt (groepsbezoek).

Van alle volwassen cliënten is in 2011 66% via de TAD binnengekomen. Van het is 74% ouder en 5% pleegouder.

Cliënten die de TAD contacteren hebben in 79% van de gevallen slechts 1 keer contact met een TAD-medewerker. Dit is iets minder dan in 2011 (85%). Mogelijk komt dit, doordat in 2011 de TAD verdergaand eerstelijnsadvies geeft. Na dat ene contact wordt de cliënt doorverwezen naar een regiokantoor indien (verdere) ondersteuning nodig is.

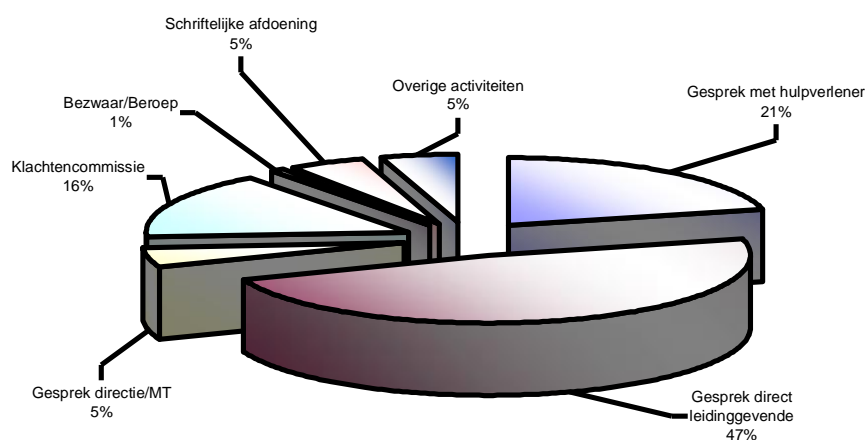
2. Ondersteuning

Ondersteuning is het geheel van activiteiten waarbij, samen met de cliënt, de instelling wordt benaderd om klachten en/of vragen van de cliënt te bespreken of anderszins af te handelen. Een ondersteuning kan uit verschillende deelfases bestaan. Het AKJ onderscheidt de volgende deelfases van ondersteuning:

- *Gesprek met hulpverlener* = Gesprekken met de hulpverlener waar de klacht over gaat, waar een probleem mee wordt besproken, of ter verheldering, etc.
- *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.
- *Schriftelijke afdoening* = Afhandeling via brief, e-mail of fax.
- *Overige activiteiten* = Activiteiten van het AKJ ten behoeve van de behandeling van individuele klachten die niet in de bovenstaande fases kunnen worden ondergebracht.

In 2011 zijn er in totaal 4121 deelfases geweest ter ondersteuning van cliënten. Ten opzichte van 2010 is dit een toename van 30%. De groei van 2009-2010 was vergelijkbaar (33%).

Tabel 6: Soort fasen

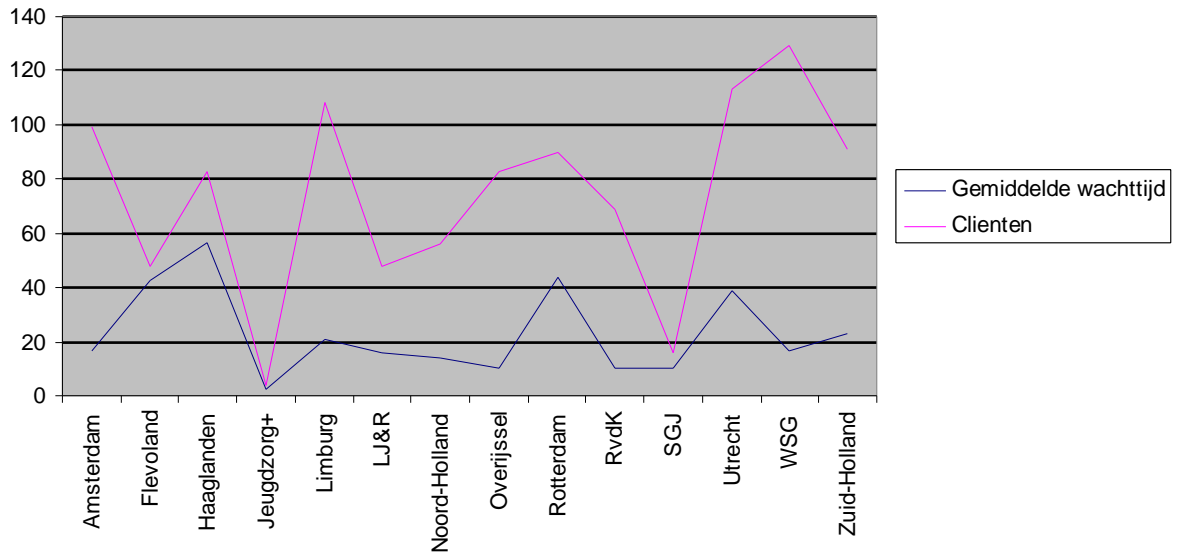


3. Wachtlijst

In 2011 waren er zoals hierboven aangegeven, met name bij volwassen cliënten wachtlijsten. Dat wil zeggen dat wanneer een cliënt het AKJ benaderde, er niet direct een vertrouwenspersoon beschikbaar was voor ondersteuning. Cliënten die in 2010 op de wachtlijst gekomen zijn, maar in 2011 van de lijst afgehaald zijn, zijn alleen meegeteld voor zover het dagen in 2011 betref. Bovendien is in onderstaande grafiek meegenomen de gemiddelde wachtduur per wachtlijst meegenomen. Hierbij is geen rekening gehouden met weekenden of feestdagen. De feitelijke wachtlijst is derhalve korter dan de grafiek aangeeft.

In verband met de leesbaarheid is in onderstaande grafiek de TAD buiten beschouwing gelaten. In 2011 was de gemiddelde wachttijd voor een cliënt bij de TAD 4 dagen. Dat was begin 2011 hoger dan eind 2011, namelijk dezelfde dag of een dag later contact met de TAD.

De wachtlijsten van het AKJ worden als volgt bepaald. Op het moment dat een cliënt zich bij een vertrouwenspersoon in de regio of bij de TAD aanmeldt, wordt bepaald of deze cliënt nadere ondersteuning van een vertrouwenspersoon in de regio nodig heeft. Indien dit het geval is, wordt de cliënt op de wachtlijst van de betreffende regio gezet. De cliënt wordt van de wachtlijst afgehaald op het moment dat een vertrouwenspersoon de cliënt uitnodigt voor een intakegesprek. Of, in het geval van de TAD, een TAD-medewerker telefonisch advies aan de cliënt geeft.



3. Inhoudelijke ontwikkelingen en signalen

3.1 Trends

In 2011 zijn we in staat gesteld meer uren voor het vertrouwenswerk in te zetten ten opzichte van 2010, een jaar waarin ook al sprake was van groei.

In 2011 is hard gewerkt aan het wegwerken van de wachtlijsten binnen het AKJ, zowel bij de telefonische adviesdienst als bij het ondersteuningstraject. Door middel van verschuiven van uren in voor- en achtertraject. Een deel van dit geconstateerde knelpunt blijft echter moeilijk op te lossen, mede door een in de regio te krappe inzet van uren en de bekostiging daarvan. Gegeven de financieringswijze mogen uren die in andere regio's tijdelijk niet worden ingevuld, bij wachtlijsten in andere regio's niet worden ingezet. Cliënten uit regio's waarvoor het AKJ officieel niet werkt, bellen ook vaak naar het AKJ. Wij blijven hen verwijzen naar collega-organisaties. Dit vinden we echter cliëntonvriendelijk en zou ons inziens beter geregeld moeten worden. De wijze van opdrachtverlening en financiering maakt dat cliënten in hun zoektocht naar ondersteuning niet direct aan het goede adres komen, met alle ongemakken van dien.

In 2011 heeft het AKJ zijn prioriteit verlegd en zijn de cliënten die gebeld of gemaïld hebben, zo spoedig mogelijk te woord. In 2012 toetsen we of onze aanname -dat er op deze wijze in het voortraject veel vragen en klachten verwerkt kunnen worden en minder klachtondersteuning daarna nodig is- werkelijkheid is geworden. Immers de kanteling kan na verloop van tijd pas gemeten worden, nadat ook de wachtlijsten bij klachtondersteuning zijn weggewerkt.

Evenals in 2010 kwamen er regelmatig verzoeken om mee te werken aan een media-uitzending of een artikel. Veel journalisten van radio, tv en krant wilden meer achtergrond over de sector. Wij hebben de indruk dat de uitspraken over stelselwijziging van de Tweede Kamercommissie (Parlementaire werkgroep, voorjaar 2010), het regeerakkoord en voorgenomen stelselwijziging Jeugdzorg hiertoe aanleiding hebben gegeven. Voor meer informatie over de komende stelselwijziging (transitie jeugdzorg), kunt u kijken op: <http://www.samenwerkenvoordejeugd.nl/>

Waar mogelijk hebben we op feiten gebaseerde achtergronden gegeven, dan wel doorverwezen naar de Inspectie of brancheorganisatie. Binnen het AKJ voeren we het beleid dat we terughoudend omgaan met verzoeken vanuit de media. We werken er in geen geval aan mee om cliënten 'te leveren', zodat zij hun verhaal kwijt kunnen over de jeugdzorgsector. Wij zijn van mening dat er binnen deze sector hard gewerkt wordt om cliënten goed te helpen en te behandelen en we willen niet bijdragen aan eventueel onterechte negatieve beeldvorming. Wij zijn er voor cliënten die ons vragen hen bij te staan en/of vragen te beantwoorden in het kader van hun rechtspositie. Uiteraard genereert dat verhalen van onvrede. We willen meehelpen die onvrede zo snel mogelijk te verkleinen of op te lossen, zodat de cliënt verder kan binnen de hulpverlening. Wij koppelen dat ook rechtstreeks terug aan de instanties, die vervolgens met behulp van deze signalen verbeterpunten kunnen aanbrengen binnen het kwaliteitsbeleid.

3.2 Signalen

Eén van de kerntaken binnen het AKJ is het geven van signalen. Deze signalen worden op diverse niveaus onderscheiden:

1. op cliëntniveau aan jeugdzorgwerker naar aanleiding van vragen en/of klachten met en door de cliënt;
2. op cliëntniveau van VP AKJ aan directie AKJ naar aanleiding van zaken die meldcodewaardig en daarmee de vertrouwelijkheid tussen cliënt en vertrouwenspersoon doorbroken moet worden;
3. op instellingsniveau van manager AKJ of directie AKJ naar instelling. Te denken valt aan situaties die één of meerdere jongeren betreffen, waarover echter niet door hen wordt geklaagd;

4. geaggregeerde signalen op basis van alle cliëntzaken en observaties van vertrouwenspersonen door middel van (tussentijdse) verslag en jaar bespreking met instellingen;
5. op beleidsmatig niveau aan opdrachtgevers en andere stakeholders (bv Inspectie, landelijke cliëntorganisaties).

De signalen op basis van punt 1 en 4 worden rechtstreeks aan de instellingen bij de (tussentijdse) evaluatie doorgegeven en wel geanonimiseerd. In die gevallen waar punt 3 opgaat wordt zo spoedig mogelijk melding gemaakt aan de instelling. Het is afhankelijk van het type signaal op welk niveau dat wordt aangedragen.

Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

Het AKJ voert al jaren zoals hierboven benoemd haar verantwoordelijkheid uit inzake meldingen van cliënten die vallen onder mogelijk ernstige misstanden. In onze gedragscode staat geformuleerd hoe met dergelijke zaken om te gaan. In 2011 heeft het AKJ een deel van deze verantwoordelijkheid expliciet verwoord in de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, afgegeven door het ministerie van VWS. Die meldcode behelst alleen vermoedens van kindermishandeling begaan door niet professionals. Medewerkers van het AKJ hebben veel minder te maken met dergelijke omstandigheden. Zij bezoeken jeugdigen in instellingen, waar met name professionals aan de slag zijn. Echter daar waar dit zich toch voordoet, wordt direct de meldcode gehanteerd. Feitelijk worden dezelfde stappen als signalering door professionals gevolgd, echter met dat verschil dat geen mogelijk melding bij de Inspectie of opdrachtgever wordt gedaan. Wij spreken de cliënt wel aan en/of maken melding daarvan bij het AMK.

De directie van het AKJ vermeldt altijd in kennismakingsgesprekken met directie van instellingen wat in haar werkwijze is in geval van 1) signalen over professionals en 2) inzake situaties die de Meldcode betreffen, te weten:

De vertrouwenspersoon handelt conform zijn vertrouwenspositie. Hij gaat zorgvuldig om met hetgeen hem gedurende de uitvoering van zijn functie is toevertrouwd, of hetgeen daarbij als vertrouwelijk te zijner kennis is gekomen of hetgeen waarvan hij het vertrouwde karakter moet begrijpen.

De vertrouwenspersoon zal de informatie die hem is toevertrouwd niet aan derden verstrekken zonder toestemming van de cliënt. Alleen in zeer uitzonderlijke situaties, waarin (vooral de jeugdige) cliënt in de knel zit, kan de vertrouwenspersoon zijn geheimhouding doorbreken. Wanneer de vertrouwenspersoon overweegt zijn geheimhoudingsplicht te verbreken in verband met zwaarwegende belangen van de cliënt overlegt hij eerst met zijn leidinggevende. De vertrouwenspersoon heeft als professional die met jeugdigen werkt de wettelijke plicht om (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling te doen stoppen. Hiertoe zal de vertrouwenspersoon vermoedens melden bij de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Het AKJ heeft haar handelwijze vastgelegd in een protocol: 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.

Indien de vertrouwenspersoon na dit overleg besluit zijn geheimhoudingsplicht te doorbreken, informeert hij zo mogelijk zijn cliënt (zie ook Privacyreglement AKJ). Elke actie van de vertrouwenspersoon wordt vooraf besproken met de cliënt en deze wordt op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen en correspondentie met betrekking tot de cliënt.

Alvorens het signaal aan derden inzake misstanden of structurele tekortkomingen van professionals of instellingen voor te leggen, zal dit voornemen door de bestuurder van het AKJ zo anoniem mogelijk aan de bestuurder/directie van de instelling meegedeeld worden. De directie van het AKJ meldt daarbij dat zij niet aan waarheidsvinding hebben gedaan of gaan doen. Echter vanuit de professionaliteit van de vertrouwenspersoon wordt het gezegde getoetst en - ook al mocht een en ander achteraf anders zijn - de weging gemaakt om te melden. Met het deponeren van het signaal

en het bewaken dat er iets aan gedaan wordt, eindigt de taak van de vertrouwenspersoon. Het ligt nadrukkelijk niet op zijn weg om medeverantwoordelijkheid te nemen voor het opheffen van de ongewenste situatie. De vertrouwenspersoon dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de instelling te vermijden. De vertrouwenspersoon kan op deze wijze de cliënt blijven ondersteunen.

Het AKJ heeft in 2011 meer dan 10 keer een dergelijk signaal aan de directie van de instelling doen toekomen. Op een enkele instelling na, werden deze signalen zeer serieus opgepakt en afgehandeld, waardoor melden aan gezamenlijke opdrachtgever of Inspectie niet aan de orde was. In enkele gevallen heeft de directie van de instelling besloten een of meerdere medewerkers te ontslaan of op non-actief te zetten.

In 2011 is de WSG op basis van meerdere onderzoeken op zoek gegaan naar het beter in zicht krijgen en waar mogelijk stoppen van kindermishandeling en seksueel misbruik. Expliciet is afgesproken (voorheen deden de vertrouwenspersonen dat ook al) dat ter bespreking van dergelijke signalen het AKJ een belangrijke rol krijgt, in de Aanpak Seksueel Misbruik. De WSG heeft een speciale folder ontwikkeld die aan alle jeugdigen wordt uitgereikt in 2012. In de folder zit een kaartje waarop het nummer van het AKJ staat. Dit kaartje kan losgehaald worden. Het AKJ is vanuit cliëntperspectief zeer blij dat de WSG deze aanpak heeft ontwikkeld en de positie van de vertrouwenspersoon ten volle voor haar cliënten benut. Dat pleit wederom voor het onafhankelijk blijven positioneren van deze functie voor kwetsbare cliënten. In het personeelsblad van de WSG staat hun aanpak als volgt omschreven.

“De William Schrikker Groep is verantwoordelijk voor bijna 10.000 kinderen. Veilig opgroeien is een centrale kernwaarde. Ook al zijn exacte cijfers nog niet bekend, we weten dat er ook bij ons kinderen seksueel worden misbruikt nadat ze bij ons zijn gekomen. Door andere jongeren, door een familielid, door hulpverleners of door pleegouders. In 2011 had de Inspectie vragen over ons beleid hierin. Intern waren we al langer bezig om meer zicht te krijgen op de praktijkvoorvallen en de aansturing hierop. Redenen genoeg om de interne commissie ‘Aanpak Seksueel Misbruik’ op te richten. Hun doelstelling lijkt eenvoudig: Maak het zichtbaar en bespreekbaar. Makkelijke woorden voor een moeilijk onderwerp. Een van de eerste stappen voor deze commissie is letterlijk de hoge drempel voor kinderen verlagen om als het nodig is met een vertrouwenspersoon te praten. Natuurlijk hoop je dat kinderen in hun eigen omgeving met hun verhaal terecht kunnen. Dat ze erover gaan praten met hun ouders of familie, hulpverlener of iemand anders. Maar praten over misbruik met iemand van wie je je afhankelijk voelt, is soms extra moeilijk. Praten met een buitenstaander kan dan makkelijker zijn. Op die mogelijkheid wil de WSG haar cliënten wijzen. Een gesprek met een vertrouwenspersoon van het AKJ is dan een goed alternatief.”

Geaggregeerde signalen per doelgroep

Dit jaarverslag behelst de signalen zoals bedoeld onder punt 5. Hieronder staan de belangrijkste signalen van onze cliënten benoemd. Deze signalen zijn enerzijds afkomstig uit de registratie en anderzijds gebaseerd op hetgeen de vertrouwenspersonen hebben gezien of ervaren in de instellingen. Daarmee schetsen we een totaalbeeld van de vragen en klachten van de cliënten. Een gedetailleerder beeld is te vinden in het hoofdstuk Cliëntregistratie en in de bijlage.

Niet alle signalen gaan voor alle instellingen en medewerkers op. De afzonderlijke instellingen ontvangen de signalen over hun werk rechtstreeks van de vertrouwenspersonen van het AKJ. Deze signalen zijn afkomstig van de cliënten; de vertrouwenspersonen reiken de signalen aan. Met het oog op de leesbaarheid hebben we ervoor gekozen om de signalen hieronder per type toegang of zorg thema te bespreken.

We hebben de signalen van de afgelopen drie jaar met elkaar vergeleken 2009 en 2010 en we moeten helaas constateren dat er niet veel is veranderd. We verwijzen naar onze vorige

jaarverslag 2010 waarin bij de signalen ontwikkelingen hebben geschetst, die tonen dat ook anderen soortgelijke signalen, bijvoorbeeld door middel van onderzoeken of projecten, dat er oplossingen worden bedacht, of specifieke adviezen in dezen worden gegeven.

3.2.1 Signalen over BJJ en Raad

- Er is bij het AKJ een toename te zien van het aantal jongeren dat klachten of vragen heeft ten aanzien van de (gezins-)voogd. Deze jongeren komen meestal in contact met de vertrouwenspersonen van het AKJ tijdens groepsbezoeken in de residentiele voorzieningen. In sommige regio's is er een verdubbeling in het aantal jongeren wat zich omtrent Bureau Jeugdzorg tot het AKJ heeft gewend. Jongeren klagen over gebrek aan informatie, slechte bereikbaarheid, niet terugbellen, weinig contact. Veel klachten zijn er over onduidelijkheid over het vervolg van het hulpverleningstraject. Jongeren geven vaak aan niet betrokken te zijn of gehoord te zijn bij besluiten over hen. Het AKJ vraagt hierbij specifiek aandacht voor de jongeren die verblijven in de Jeugdzorg plus instellingen. Zij klagen over weinig contact, gebrekkige informatie en te weinig betrokkenheid van de (gezins-)voogd naar de jongeren toe.
- Bejegening blijft zoals ook voorgaande jaren een belangrijke bron van klachten. Cliënten voelen zich niet gehoord, ze melden dat ze niet of onvoldoende worden betrokken bij de besluiten die worden genomen, gemaakte afspraken worden niet altijd worden nagekomen, en de neutraliteit van de medewerkers van BJJ wordt betwijfeld (speelt vaak in geval van scheiding- en omgangszaken).
- Ook de bereikbaarheid van medewerkers van BJJ is een vaak terugkerende klacht; cliënten worden niet teruggebeld, ondanks verzoeken hiertoe, mails blijven onbeantwoord. Vaak is er slechte of geen communicatie over vervanging bij ziekte, vakantie of zwangerschap.
- Rapportage geeft ook dit jaar weer aanleiding tot veel klachten. Cliënten melden dat informatie in rapportages vaak achterhaald is en toch jaar in jaar uit wordt herhaald, zelfs als deze aantoonbaar onjuist is. Het blijkt niet eenvoudig voor cliënten om wijzigingen van feitelijke onjuistheden ook echt doorgevoerd te krijgen. Ook de nadruk in rapportages over wat niet goed gaat, terwijl de positieve ontwikkelingen nauwelijks aan bod komen, was aanleiding voor veel klachten. Verder worden belangrijke rapporten niet altijd vooraf met alle betrokkenen besproken, waardoor cliënten niet de mogelijkheid krijgen te reageren, laat staan dat hun reacties in het rapport worden opgenomen.
- Uit reacties van cliënten maakt het AKJ op dat de reactietijd van 5 werkdagen waarin cliënten kunnen reageren op een conceptrapportage zeer kort wordt bevonden. Indien de omstandigheden dat toelaten (geen crisis, geen jonge kinderen) is het aan te bevelen om de conceptrapportage mondeling te bespreken met cliënten en te zorgen dat cliënten meer mogelijkheden krijgen om de conceptrapportage te lezen en de delen met onafhankelijke derden.
- Het AKJ heeft meerdere malen te maken gehad met cliënten die tijdens het raadsonderzoek er achter komen dat informatie van bijvoorbeeld BJJ/AMK, in de vorm van raadsmeldingen, onjuistheden bevatten waardoor het onderzoek wordt uitgevoerd op basis van onjuiste informatie. Het AKJ pleit ervoor dat raadsmedewerkers bij cliënten informeren of zij op de hoogte zijn van de inhoud van de raadsmelding.
- Cliënten die klagen over onjuiste informatie in het raadsrapport, bijvoorbeeld van informant, geven aan van de Raad te horen te krijgen dat de Raad niet aan waarheidsvinding doet. Cliënten geven aan hier veel moeite mee te hebben. De vertrouwenspersoon geeft hierbij als signaal een uitspraak en aanbeveling van de Nationale Ombudsman inzake het niet doen aan waarheidsvinding door de Raad.

Deze aanbeveling is als volgt door de Nationale Ombudsman verwoord:

“De stelling van de Raad voor de Kinderbescherming (of van Bureau Jeugdzorg) dat er niet aan waarheidsvinding wordt gedaan, is geen vrijbrief om de mening van één van de strijdende partijen zonder verificering in de rapportages op te nemen. Van instanties als Bureau Jeugdzorg en de Raad wordt een meer actieve houding verwacht. Indien zij een verklaring belangrijk vinden om daarmee een bepaalde beslissing te rechtvaardigen dan moet zoveel mogelijk de ware toedracht worden

onderzocht. Alleen de beweringen die getoetst zijn kunnen als feiten in de rapportages worden opgenomen zodat de rechter zich daarover een gemotiveerd oordeel kan vormen."

Bron: De Nationale ombudsman, Rapport 2011/015, Datum: 17-01-2011

- Een terugkerende klacht van ouders is het gebrek aan informatie over het welzijn en de ontwikkeling van hun kinderen na uithuisplaatsing. Ouders voelen zich hierdoor buiten spel gezet. Ook is vaak onvoldoende duidelijk voor ouders, ondanks herhaalde verzoek tot helderheid hierover, wat er moet gebeuren zodat hun kinderen weer thuis zouden kunnen komen wonen.
- Klachtafhandeling: De behandeling van klachten door de Bureaus Jeugdzorg is verschillend. In sommige regio's verloopt dit soepel, en worden termijnen gehaald. In andere regio's worden termijnen met grote regelmaat overschreden, en is de verslaglegging van de klachtgesprekken gebrekkig. Het AKJ constateert dat er nog altijd verschillen zijn tussen de klachtencommissies in de verschillende regio's. Het zou aanbeveling verdienen dat er een landelijk overleg komt tussen de klachtencommissies, zodat er een meer eenduidige klachtenbehandeling zou komen. Dit betreft overigens niet alleen de klachtencommissies van BJZ, maar ook van de zorgaanbieders. Bij de gesloten jeugdzorg komen we apart op dit punt terug.
- De Raad heeft in april 2011 de aanbevelingen van onder meer het AKJ ten aanzien van een voorfase van klachtbehandeling geformaliseerd. In het werkplan van 2011 schrijft het AKJ het volgende. Het formaliseren van de zogenaamde voorfase/informele klacht fase. Het creëren van mogelijkheden om vragen en klachten op een lager niveau te bespreken; Volgens de klachtenanalyse 2008 lukt het de Raad steeds beter om al in een vroeg stadium met de klager in gesprek te gaan en te zoeken naar oplossingen. In een aantal regio's wordt ruim 40% van de klachten via bemiddeling opgelost. Helaas zijn er ook regio's waar nog veel te weinig gebruik wordt gemaakt van bemiddeling. De Vertrouwenspersonen willen eveneens aandringen bij de Raad om meer aandacht te besteden aan het "inrichten" van de bemiddelingsfase. Hierbij kan gedacht worden aan het beter informeren en voorlichten van Raadsmedewerkers, registratie van bemiddelingsgesprekken en afspraken maken wat betreft verslaglegging, doel van de bemiddeling en termijnen waarbinnen de bemiddeling plaats moet vinden. Bij de klachtenanalyse zit als bijlage een factsheet met daarin een werkbeschrijving aan de teamleiders hoe zij een klachtbemiddeling aan moeten pakken.
- Het verstrekken van folder materiaal in het eerste contact met als doel het afhandelen van klachten in een vroeg stadium. Uit de registratiecijfers is duidelijk herkenbaar "het gegeven dat sommige locaties de vertrouwenspersoon folder in een vroeg stadium verstrekken aan de cliënten". Bij deze locaties is een toename waarneembaar van cliënten en van (klacht)gesprekken met de raadsonderzoeker en of leidinggevende. Volgens het kwaliteitskader 2009 ontvangen ouders/verzorgers voor het eerste contact met de raadsonderzoeker een brochure over de werkwijze van de Raad. In deze brochure staat een kort stukje over de vertrouwenspersoon. De folder heet " Over de Raad voor de Kinderbescherming, ieder kind heeft recht op bescherming" Het eveneens verstrekken van de Vertrouwenspersoon folder, tijdens het eerste contact blijft een voorkeur hebben. Het onderzoek van de Raad is aanzienlijk korter geworden en de kracht van de VP functie ligt in het ondersteunen van de cliënt juist in de onderzoeksfase.

3.2.2 Signalen over zorgaanbieders

- Samenwerking tussen zorgaanbieders en BJZ's laat soms te wensen over: bijvoorbeeld groepsleiders kunnen gezinsvoogden niet bereiken, gezinsvoogden komen weinig in de instelling, voor de jongeren en kinderen is dan onduidelijk wie waarop aanspreekbaar en waarvoor verantwoordelijk is.
- Straffen/sancties: Nog altijd wordt in instellingen zakgeld ingehouden als straf; soms gebeurt dit als groepsstraf wanneer niet duidelijk wordt wie iets heeft vernield of gestolen. Zakgeld is een goed pedagogisch gebruik bij kinderen en jongeren in het algemeen als ook in residentiele

instellingen. Wanneer door hun schuld iets vernield is, of anderszins kosten zijn gemaakt, is het redelijk dat de jongere dit terugbetaalt. Als inhouden van het zakgeld gebruikt wordt als straf voor bijvoorbeeld ongewenst gedrag, is sprake van oneigenlijk handelen door de instelling. Verder klagen kinderen en jongeren regelmatig over straffen die niet in verhouding staan tot hetgeen ze gedaan hebben. Ook het geven van taakstraffen, zoals verplicht alle wc's schoonmaken door jonge kinderen, lijkt niet passend. Verder blijft het bij jonge kinderen een terugkerende klacht, dat er te hard fysiek wordt ingegrepen, waardoor kinderen pijn hebben. Kinderen geven aan dit als straf te ervaren. Vertrouwenspersonen krijgen in de open jeugdzorg ook regelmatig vragen over sancties die vallen onder vrijheidsbeperkende of controlemaatregelen, zoals die alleen in de gesloten jeugdzorg (art 29 Wet op de Jeugdzorg) mogen worden toegepast.

- Privacy: Klachten hierover lopen uiteen van het gedwongen een kamer delen, met alle gevolgen van dien, tot het niet kunnen beschikken over een afsluitbare kast, waardoor waardevolle spullen niet kunnen worden opgeborgen, terwijl er veel diefstal plaatsvindt op de groepen. Ook het standaard afluisteren van telefoongesprekken en het zonder toestemming openen van post zijn onderwerp van veel klachten van jongeren.
- Bejegening: klachten van jongeren over bejegening lopen uiteen van niet serieus genomen worden tot seksueel grensoverschrijdende of discriminerende opmerkingen door groepsleiding, en fysieke omgang (stoeien) wat als onprettig wordt ervaren.
- Op sommige instellingen is een goed functionerende jongerenraad, die zeer actief is. Zo is er een instelling waar de jongerenraad ook een bijdrage levert in de training van nieuwe medewerkers over bejegening van cliënten.
- Vanuit de dagbehandeling hebben kinderen klachten aangegeven over het taxivervoer. Er is weinig toezicht, kinderen zitten lang in het busje, en er gebeuren daar vervelende dingen.
- Vertrouwenspersonen horen vaak van jongeren, dat er wel klachten zijn, maar dat ze een drempel voelen om die ook kenbaar te maken bij de instelling, dus formeel in te dienen. De angst voor mogelijke consequenties, of het gebrek aan vertrouwen dat er serieus naar ze geluisterd zal worden zijn dan zaken die genoemd worden. Wanneer klachten wel worden ingediend, is de termijn van klachtafhandeling vaak erg lang, of er volgt geen of gebrekkige verslaglegging.

3.2.3 Signalen over Jeugdzorg Plus instellingen

- Ook binnen de gesloten jeugdzorg krijgen vertrouwenspersonen, evenals vorig jaar, veel klachten over bejegening. Dit varieert van niet serieus genomen worden tot openlijk vernederd worden en onnodig veel fysiek ingrijpen met pijnlijke gevolgen.
- Vastpakken en vasthouden dient op een goede wijze te worden toegepast. Een goede toepassing is altijd proportioneel. De aanpak staat altijd in verhouding tot de ernst van de getoonde agressie. Het vastpakken en vasthouden dient op een veilige, respectvolle en zorgvuldige manier te gebeuren. Dit jaar zijn er meerdere klachten ingediend door jongeren over de disproportionaliteit van de toepassing van het vastpakken en vasthouden, onnodig veel geweld met lichamelijk letsel als gevolg en ook over het toepassen van een nekklem.
- Veel klachten zijn er ook in 2011 over de wijze waarop vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet. Uitgangspunt is dat dergelijke maatregelen in het individuele behandelplan staan en dus niet standaard mogen worden opgenomen in het hulpverleningsplan. In de praktijk gebeurt dit wel, bijvoorbeeld de standaard urinecontrole na verlof. Het gedwongen onderzoek aan het lichaam na een verlof wordt ook in veel instellingen standaard toegepast. Dit is in strijd met de wet (zie ook uitspraak Nationale Ombudsman, 2010/377). Daarnaast wordt vaak ook onderzoek in het lichaam toegepast, waarvoor geen grond is in de Wet op de Jeugdzorg. In 2011 is incidenteel zelfs de broekstok toegepast bij jongeren die buiten de instelling moesten worden vervoerd.

Daarnaast lijken veel straffen buitenproportioneel te zijn; jongeren hebben een (in hun ogen) licht vergrijp gedaan en worden daarna met 4 of 5 verschillende vrijheidsbeperkende maatregelen geconfronteerd.

- Bij verschillende instellingen worden vrijheidsbeperkende of controlemaatregelen, zoals uitgebreid onderzoek aan lichaam en kleding, nog altijd standaard opgenomen in het hulpverleningsplan. Daarmee lijkt dan geregeld te zijn, dat deze maatregelen mogen worden toegepast. Dit is in strijd met het uitgangspunt, dat deze maatregelen alleen opgenomen mogen worden wanneer dit voor deze individuele jongere noodzakelijk is in het kader van zijn/haar behandeling.
- Opvallend is dat op meerdere groepen jongeren geen formulier beperkende maatregel krijgen uitgereikt (ondanks landelijke en eigen regelgeving).
- Het dagprogramma van 14 uur per dag, zoals opgenomen in het kwaliteitskader gesloten jeugdzorg, blijkt in de praktijk zelden haalbaar te zijn.
- In de gesloten jeugdzorg wordt vaker een aangepast dagprogramma opgelegd, instellingen noemen dit een pedagogische interventie. Er wordt tijdelijk afgeweken van het normale dagprogramma. Vaak wordt deze aanpassing voor meerdere dagen opgelegd. Concreet betekent dit dat de jongeren de eerste dag(en) veel op kamer moet verblijven (8 tot 9 uur). Vervolgens wordt het verblijf op kamer per dag afgebouwd en het verblijf op de groep opgebouwd. Gezien de duur van het verblijf op de kamer, wordt er verschillende dagen achter elkaar de beperkende maatregel, afzondering, opgelegd.
- Bovendien krijgen jongere bij een dergelijke aanpassing van het dagprogramma voor een van te voren vastgesteld aantal uren/dagen de maatregel opgelegd, terwijl de wet nu juist bepaald dat de maatregelen meteen moeten ophouden als het doel van de maatregel bereikt is of als dit doel ook met lichtere middelen kan worden bereikt.
- Jongeren klagen over de verlofregeling; verlof gaat soms niet door bij gebrek aan personeel of wanneer de instelling het verlof niet goed geregistreerd heeft.
- Klachtbehandeling: Er zijn grote verschillen in de klachtbehandeling binnen de Jeugdzorg+. Bij sommige instellingen fungeert een commissie die voorheen de Raad van Toezicht was in de JJI. De werkwijze en regels lijken nog niet geheel aangepast aan de regelgeving rond klachtrecht in de jeugdzorg. Andere jeugdzorg+ instellingen hebben aansluiting gevonden bij bestaande klachtencommissies voor zorgaanbieders in de regio. Hier is soms de specialistische kennis van de gesloten jeugdzorg nog niet altijd paraat. Termijnen worden met grote regelmaat overschreden, verslaglegging is vaak gebrekkig, bemiddeling als tussenstap wordt zeer verschillend ingevuld. In sommige instellingen is het lastig voor jongeren om een klachtenformulier te krijgen voor de klachtencommissie; zij moeten hierom verzoeken bij de groepsleiding, waardoor een belemmering lijkt te worden opgeworpen. Ook het indienen van een klachtenformulier loopt soms via groepsleiding, waardoor jongeren soms een klacht niet durven in te dienen.
Vertrouwenspersonen constateren dat soms het taalgebruik van de klachtencommissie niet voor jongeren te begrijpen is; dit is wel van belang i.v.m. de beroepsmogelijkheid binnen korte termijn bij de RSJ.
Tot slot is er soms een probleem met het vervoer wanneer een jongere verplaatst is naar een andere locatie of instelling voor jeugdzorg plus. Het komt voor dat, omdat dit niet geregeld wordt, een jongere niet zelf de behandeling van zijn klacht kan bijwonen, waardoor het recht gehoord te worden, en te reageren op hetgeen in reactie op de klacht wordt gezegd in het gedrang komt.

- Het afsluiten van de stroom van de eigen kamer (geheel/gedeeltelijk) is als zorgwekkend signaal doorgegeven aan 2 instellingen. Het tijdsbesef wordt de jongere ontnomen (geen wekker) en is verwarrend/onveilig voor betrokken jongeren. Het AKJ is tevens van mening dat deze maatregel nergens schriftelijk is vastgelegd en inhumaan is en in strijd met art. 27 IVRK.
- Ook is als zorgwekkend signaal aan 2 instellingen doorgegeven dat sommige jongeren vragen hebben over het weghalen van de matras op hun eigen kamer. Weliswaar niet 's nachts maar soms wel een groot deel van de dag. Dit is erg verwarrend voor de betrokkenen (veiligheid in eigen kamer wordt aangetast). De maatregel is nergens schriftelijk vastgelegd, volgens de opvatting van het AKJ inhumaan en in de Wjz niet opgenomen als beperkende maatregel. Tevens is de maatregel in strijd met art 27 IVRK.

4. Kwaliteit en realisatie 2011

Het AKJ hanteert en breidt haar status als gecertificeerde en kwalitatief goed werkende organisatie verder uit. Wij hebben de gestelde doelen op enkele na gerealiseerd, met als ultiem resultaat consolideren van het ISO-certificaat. De realisatie van alle doelen vindt u in de bijlage. Hieronder schetsen we de realisatie van de inzet van vertrouwenspersonen per opdrachtgever en de onderdelen van het kwaliteitssysteem. Voor de resultaten aangaande vragen en klachten verwijzen we naar eerdere hoofdstukken en de bijlage cliëntregistratie.

4.1 Opdrachten in het kader van Wet op de jeugdzorg aan het AKJ

1. Stadsregio Amsterdam

De stadsregio Amsterdam heeft het AKJ ten behoeve van een meer dekkend en sluitend aanbod in 2011 met uitbreiding van de ureninzet gefaciliteerd. Hierdoor konden we ingaan op de verzoeken van de instellingen om meer jeugdigen te bezoeken en ook ambulante cliënten bij te gaan staan. Ook in 2012 wordt de extra inzet voortgezet.

2. Provincie Limburg

In de provincie Limburg moest het AKJ vanwege de bezuinigingen haar dienstenpakket verminderen, zonder dat het aantal zorgverleningen door de bezuinigingen terugliep. Het AKJ is deels ontzien in deze bezuiniging, omdat de doeluitkering voor het onvrijwillige deel van Bureau Jeugdzorg niet werd gekort. Opmerkelijk is wel dat een deel van het aanbod inmiddels is overgenomen door kleine stichtingen die bemenst worden met ex-werknemers. Zij hebben het AKJ verzocht om foldermateriaal toe te zenden zodat ook cliënten die via deze organisaties in zorg zitten kunnen beschikken over een vertrouwenspersoon. Bij navraag blijkt dat deze organisaties dat op indicatie van BJZ doen, zodat feitelijk de inzet van vertrouwenspersoon valt onder de reikwijdte van de subsidie van de provincie.

3. Provincie Utrecht

Van juni 2009 tot en met december 2010 heeft de provincie Utrecht extra geïnvesteerd in het project Pleegzorg/ambulant, naast de reguliere inzet en als penvoerderschap voor de SGJ. De opbrengst was groot. Zowel professionals als cliënten uit deze doelgroepen zijn gericht geïnformeerd over de functie. Er zijn meer vragen gesteld over pleegzorg (vooral netwerkpleegzorg). Tevens zijn er aanzienlijk meer cliënten geweest met vragen en klachten over Bureau Jeugdzorg. Wij scharen deze cliënten onder ambulant. Vanwege de resultaten heeft de provincie besloten structureel de inzet te verhogen, zodat er blijvende aandacht is voor de doelgroepen pleegzorg en ambulant. In 2011 is samen met JIJ Utrecht en de NVP regio Utrecht gekeken hoe deze doelgroep op de hoogte te houden van de werkwijze van het AKJ, zodat onze vertrouwenspersonen de vragen en klachten van deze cliënten kunnen ondersteunen.

4. Provincie Flevoland

Het AKJ heeft haar activiteiten in de provincie Flevoland andermaal goed uitgevoerd en veel cliënten ondersteund. De provincie heeft besloten om met ingang 2012 zowel de activiteiten van de NVP als AKJ onder te brengen bij een regionale organisatie. Die hebben vervolgens het AKJ verzocht het werk te gaan uitvoeren, zodat enerzijds de expertise in de regio niet verloren gaat en anderzijds de cliënten een aanspreekpunt te laten houden. Het AKJ bleef ook in 2011 zorgdragen voor het doorgeven van signalen, zodat deze gebundeld met andere signalen ter verbetering van de kwaliteit doorgegeven konden worden aan de jeugdzorginstellingen.

Mede vanwege afwezigheid van een medewerker – waarbij de duur niet goed was in te schatten – is bij een zorginstelling ervoor gekozen naast vervanging ook jeugdigen telefonisch de gelegenheid te geven contact te onderhouden. Bij evaluatie blijkt dat deze manier van het werk bij jeugdigen uitvoeren niet de voorkeur geniet.

5. Provincie Zuid-Holland

De beoogde inzet van vertrouwenspersonen voor de cliënten van de provincie Zuid-Holland is gerealiseerd. Instellingen spreken voor 2011 uit dat ze tevreden zijn over de wijze waarop de jeugdigen zijn ondersteund. We merken dat instellingen het prettig vinden als ze over dezelfde vertrouwenspersoon blijven beschikken. Het AKJ streeft naar continuïteit, echter op het moment dat er in zorgaanbod wordt geschoven, zal het aantal beschikbare inzet vertrouwenspersoon mogelijk in en tussen de instellingen gaan verschillen. Met als mogelijke consequentie dat ook vertrouwenspersonen mee gaan. Zeker in de komende transitieperiode volgt het AKJ het aanbod goed, zodat de cliënten altijd over een vertrouwenspersoon blijven beschikken. De provincie Zuid Holland heeft daar namelijk altijd zorg voor gedragen en oog voor gehouden.

Zuid-Holland is ook penvoerder voor de landelijke instellingen De Hoenderloo Groep en Avenier Harreveld en stelt middelen voor de inzet van de vertrouwenspersoon beschikbaar. Mede hierdoor kon de opdracht van het ministerie inzake JeugdzorgPlus goed ingebed worden, naar tevredenheid van cliënten en instellingen. En wel zodanig dat beide instellingen aangeven (in hun jaarplan of mondeling) ook de komende jaren over de vertrouwenspersonen van het AKJ willen beschikken.

6. Provincie Noord-Holland

In 2011 is er een dekkend en sluitend aanbod voor cliënten in deze provincie voorhanden. De verbeterde medewerking van met name Bureau Jeugdzorg is voor cliënten een positieve impuls en heeft zich ook in 2011 voortgezet. In 2011 heeft het AKJ, in navolging van anderen financiers ook actief de doelgroepen pleegzorg en ambulante geïnformeerd en ondersteund. Hierbinnen is ook samengewerkt met de NVP en mede door de reguliere subsidie van deze provincie kunnen de resultaten van het project in 2012 voort worden gezet.

7. Stadsgebied Haaglanden

Ook in dit stadsgebied is de inzet in 2011 naar tevredenheid verlopen. Tijdens de uitvoering hebben we aan de opdrachtgever verzocht vanwege verschuivingen in het zorgaanbod, de ureninzet enigszins te veranderen. Helaas kon het stadsgebied geen middelen vrijmaken om ook de pleegzorgcliënten actief te informeren en ondersteunen. Het AKJ is daarover in gesprek gegaan met de grote zorgaanbieder op dit vlak en heeft afspraken gemaakt hoe een en ander op te vangen. Het ligt niet in de verwachting dat in 2012 hiervoor extra middelen vrijgemaakt worden.

8. Provincie Overijssel

In 2011 heeft de provincie Overijssel besloten dat vanaf 2012 de inzet van 15 uur bruto naar 36 uur bruto wordt verhoogd zodat ook de jeugdigen in de instellingen actief bezocht kunnen worden. In 2011 heeft Commujon besloten om nogmaals een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ in te zetten. Eind 2011 is met Trias gestart met de voorbereidingen. De meeste uren zijn in 2011 derhalve ingezet ten behoeve van de cliënten van Bureau Jeugdzorg. De tevredenheid is hoog onder zowel cliënten als de directie. Na de herinrichting zullen de cliënten van Jarabee nog onder de achterwacht constructie blijven vallen.

9. Stadsregio Rotterdam

Ook in stadsregio Rotterdam hebben we de inzet over de instellingen veranderd, mede door hoge wachtlijsten voor cliënten van Bureau jeugdzorg. In vergelijking met andere regio's wordt er door de Rotterdamse volwassenen veel gevraagd en geklaagd over de toegang en gezinsvoogdij. Het AKJ onderhoudt hierover nauw contact met BJZ, zodat zij in haar kwaliteitssysteem gericht aanpassingen kan doen. Ook in deze regio kijken we nauwgezet hoe we met de beschikbare middelen zoveel mogelijk jeugdigen kunnen bezoeken. En tevens hoe de instellingen zich aan het voorbereiden zijn op de komende transitie. Er wordt duidelijk met 1 kind 1 plan methode gewerkt en hierdoor lijken regionale en lokale grenzen moeilijker te scheiden. Dit vraagt goed overleg met de instellingen, opdat de reikwijdte van de opdracht goed uitgevoerd blijft.

10. Landelijk werkende instellingen

De penvoerders Zuid-Holland en Utrecht hebben de inzet voor respectievelijk Hoenderloogroep en Avenier Harreveld, en de SGJ mogelijk gemaakt. LJ&R en de William Schrikker Groep hebben de opdracht met medeweten van de penvoerders direct ingekocht. Deze instellingen achten het van groot belang dat de cliënten uit het hele land door de vertrouwenspersonen van het AKJ kunnen worden bijgestaan. Wij zijn in staat deze ondersteuning te bieden. Door uitbreiding van de inzet en door te monitoren waar de cliënten vandaan komen, kunnen we heel gericht de inzet over de teams verdelen en zo de wachtlijsten verkleinen. Ook de SGJ heeft in meerdere provincies haar aanbod en cliënten. Het voordeel van onze werkwijze vertaalt zich ook hier positief. Met de WSG zijn we gestart kwetsbare jeugdigen inzake seksueel misbruik meer op de vertrouwenspersoon te wijzen. Aanvankelijk wilde de WSG een meldpunt bij het AKJ beleggen. Dit hebben we afgewezen, omdat we weten dat juist de cliënten van de WSG om andere redenen bellen en onze vertrouwenspersonen het vak verstaan de vraag achter de vraag te horen. Het creëren van nieuwe vormen is voor deze doelgroep mogelijk te ingewikkeld. De jeugdigen weten ons te vinden en middels extra aandacht die door middel van gesprekken door gezinsvoogden en pleegzorgmedewerkers gevoerd worden en informatiemateriaal, voorzien we met elkaar in een betere weg om ook over deze misstanden te durven en kunnen praten.

11. Ministerie van VWS (voorheen programmaministerie voor Jeugd en Gezin)

Het project van het ministerie het AKJ loopt van 2010 tot en met 2012. We hebben gemerkt dat de inzet van 2010 zich goed vertaald in 2011. Meer jongeren weten ons te vinden en in de meeste instellingen is er een korte communicatielijns om zaken direct bespreekbaar te maken. In 2011 is ook enkele keren overleg geweest met klachtencommissies. De signalen die we over 2010 bij het ministerie hebben neergelegd zijn ook in 2011 terug te vinden.

Het AKJ slaagt erin flexibel met de inzet en verschuivingen in de jeugdzorg plus te kunnen omgaan. Het daarbij zeer belangrijk dat informatie over het aantal in te kopen zorg en locatie goed en snel beschikbaar, zodat het kunnen meebewegen van meet af aan vormt krijgt.

Nu duidelijk is geworden dat de Jeugdzorg plus tot en met de transitiedatum bij het ministerie blijft, gaat het AKJ in het voorjaar 2012 in overleg ter continuering van deze wettelijke opdracht.

12. Raad voor de Kinderbescherming

In 2011 zijn cliënten van de Raad voor de Kinderbescherming ondersteund door vertrouwenspersonen van het AKJ en in de regio's Brabant en Groningen onder regie van het AKJ door Zorgbelang. Het valt op dat in die regio's van de Raad waar de cliënten bij binnenkomst een folder van het AKJ krijgen, eerder om ondersteuning gevraagd wordt. Het beroep op de vertrouwenspersonen is veelal terecht. De vragen en klachten kunnen veelal in de loop van het traject snel opgelost worden.

4.2 Kwaliteitssysteem

1. Certificering

In april 2011 heeft het AKJ het doel behaald om volgens de ISO-normen gecertificeerd te blijven. Met drie kanttekeningen en de mededeling dat er pas over een jaar hertoetst wordt, zien we dit proces weer met een positief gevoel en resultaat tegemoet. We zijn er binnen korte tijd in geslaagd om ons kwaliteitssysteem goed te laten werken, zodat zaken die uit een SWOT of directiebeoordeling naar voren komen, snel en op goede wijze vorm te geven. Over het jaar 2011 heeft een interne audits plaatsgevonden. In het najaar is gestart met het hertoetsen van het primair proces.

2. Werkgroepen/projecten

Binnen het AKJ hebben meerdere werk- en projectgroepen gefunctioneerd en zijn er projecten gestart. De resultaten van deze inspanningen zijn terug te vinden in de bijlage doelrealisatie 2011.

Daarnaast is er binnen het AKJ een permanente werkgroep, namelijk de werkgroep Registratie. Deze is in 2010 qua naam veranderd in de Registratiecommissie. In 2011 hebben we de werkgroep Hoorrecht ingesteld, mede naar aanleiding van de extra aandacht die door de Kinderombudsman in dit kader is gegeven. De resultaten van deze werkgroep verwachten we in 2012.

De werkgroep voorlichting is in 2011 in samenwerking met de Stichting PVP gestart met de opdracht maken van voorlichtingsfilm voor kinderen en jongeren over de vertrouwenspersoon. Met toezeggingen van verschillende fondsen en kan de filmmaakster de functie visueel duidelijker maken.

3. Cliëntenfeedback

Binnen het AKJ vinden wij het van groot belang te weten hoe onze cliënten de dienstverlening waarderen. Wij nemen zogeheten AKJ-lijsten per doelgroep af, bij jongeren in de instellingen en bij volwassenen na een klachtondersteuningstraject. Het AKJ gebruikt de resultaten om de dienstverlening te verbeteren. De AKJ-lijsten zijn anoniem.

Het AKJ mag op basis van de feedback van zowel volwassenen als jeugdigen weer zeer tevreden zijn over de resultaten. Met name de stijging van het rapportcijfer van de jongeren over vier jaren is en blijft een dikke pluim op het werk van de vertrouwenspersonen, van een 6,9 in 2008 naar een 8,0 in 2009, van een 8,4 in 2010 naar een 8,6 in 2011. Dit is extra verrassend, omdat er twee keer zoveel lijsten zijn uitgezet dan vorig jaar (561). De volwassenen blijven ook onverkort zeer tevreden over onze dienstverlening: een 8,4 in 2009, een 8,2 in 2010, naar nu weer een 8,4. Ook voor deze doelgroep geldt dat er meer lijsten zijn uitgezet (342) en er een hogere respons is gekomen (112). Voor 2011 hadden we onze ambities verhoogd voor wat betreft het uitzetten en de respons, namelijk 500 onder jeugdigen en het liefst 40% respons onder volwassenen. Het eerste doel is geslaagd, echter het tweede doel niet. De respons blijft op 1/3 steken.

De inhoudelijke lessen naar aanleiding van de feedback zijn ook nu gemakkelijk te maken, namelijk: doorgaan met de wijze van ondersteunen. Cliënten vinden dat de functie goed duidelijk wordt gemaakt, de informatie goed tot zich krijgen en de kennis van de vertrouwenspersoon goed te noemen is. Ook de manier waarop de vertrouwenspersonen omgaan met de cliënten wordt goed gewaardeerd. Cliënten voelen zich serieus genomen, afspraken worden nagekomen en cliënten menen goed in vertrouwen te kunnen praten. De snelheid, de bereikbaarheid en het resultaat worden ook positief gewaardeerd. Tussen de regio's zijn er kleine verschillen in rapportcijfer.

In 2011 hebben we tweemaal een telefonische enquête voor het meten van de tevredenheid van de cliënten van wie het traject na informatie en advies via onze TAD wordt afgesloten. Cliënten zijn zeer tevreden over de wijze waarop ze te woord worden gestaan en het resultaat van de adviezen. In het begin van het jaar waren cliënten minder tevreden over het moment waarop ze het AKJ hadden benaderd en waren teruggebeld dan later in het jaar. Dat is te verklaren, omdat we binnen het AKJ de wachtlijsten aan de poort hebben teruggedrongen. In 2011 is enkele maken gewerkt met de nieuw ontwikkelde instrument voor de meting van tevredenheid onder jonge jeugd. Het aantal is te klein om uitspraken over te doen.

4. Klachten

Het adagium 'waar mensen werken, worden fouten gemaakt', gaat ook voor het AKJ op, ook al zijn we er extra op gespist klachten te voorkomen. Ook wij willen weten waar er vanuit de cliënten en de instellingen behoefte is aan verbetering; dit zien wij als feedback op ons werk. Daarnaast willen we concrete klachten zo spoedig mogelijk oplossen.

4.1. Klachtencommissie AKJ

In 2011 heeft de Klachtencommissie AKJ twee cliënten ter hoorzitting gehad. Een deel van de in totaal 7 klachten zijn gegrond verklaard (4) en een deel niet (3). Het directie van het AKJ heeft alle aanbevelingen die van toepassing waren op de gegrondverklaringen overgenomen. Enerzijds let zij

erop dat cliënten die ook een advocaat hebben, tevens voor andere onderdelen ondersteuning kunnen krijgen van een vertrouwenspersoon. Anderzijds is iedere medewerker geïnstrueerd het dossier van een cliënt goed af te sluiten. De commissie bestaat in 2011 uit vijf leden die geen bemoeienis hebben met instellingen of financiers in de jeugdzorg. Eind 2011 is de voorzitter vanwege emigratie gestopt en heeft een ander lid haar opgevolgd. Ook de ambtelijk secretaris heeft vanwege zijn leeftijd aangegeven te willen stoppen. Het AKJ heeft inmiddels het Bureau Casus verzocht de werkzaamheden te continueren.

4.2. Klachten individuele cliënten

In 2011 hebben 11 cliënten van het AKJ van de mogelijkheid gebruik gemaakt om hun onvrede voor te leggen aan de leidinggevende (teammanager) van de vertrouwenspersoon. Deze klachten kwamen voornamelijk uit de regioteams Rotterdam en Amsterdam. Vanuit Deventer was er één klacht, en vanuit Utrecht en Sittard nul.

De klachten handelden over de volgende zaken:

- bereikbaarheid/terugbellen/reageren op mail/afspraken nakomen: 2
- beperktheid van taken die vp wil/kan uitvoeren: 5
- bejegening, niet goed luisteren: 3
- teleurgesteld in verwachting dat AKJ zelfstandig met klacht zou verdergaan: 1

Met deze klachten is als volgt omgegaan:

- Telefonisch en/of mailcontact door de teammanager om te verhelderen waar de klacht over gaat en hier mogelijk een antwoord op te geven, waarna de onvrede was opgelost ondersteuning weer kon doorgaan. (7)
- Schriftelijke reactie (mail of brief) of via voicemail op de klachten, waarna geen reactie meer van de cliënt (4).

5. Medewerkerstevredenheid

In overleg met de Ondernemingsraad van het AKJ heeft in 2011 geen toets plaatsgevonden. Er was inmiddels twee jaren achterheen gemeten en de verbeteringen waren toen goed zichtbaar. In 2012 gaat de OR met de directie kijken op welke wijze en met welke focus de tevredenheidsmeting wordt ingericht en afgenomen.

6. Deskundigheidsbevordering, opleidingsplan en handleiding jaargesprekken (Functionerings- en POP-gesprekken)

De nieuwe CAO Jeugdzorg 2010-2011 schrijft voor dat er rond de € 500,00 per persoon voor deskundigheidsbevordering beschikbaar moet zijn. Het AKJ voldoet aan deze norm, mede doordat interne medewerkers groepsgewijze trainingen aanbieden. Het AKJ houdt systematisch bij wie welk onderdeel heeft gevolgd, zodat daarmee een verbinding gelegd kan worden met de ontwikkeling van de vaardigheden en de toetsing van de competenties.

In 2011 is de deskundigheidsbevordering van de vertrouwenspersonen en overige medewerkers structureel gepland op basis van een tweejarig opleidingsplan (2011-2012).

In het opleidingsplan zijn in ieder geval vier zaken structureel ingebed:

- juridische kennis en het bijhouden van ontwikkelingen (eventueel themagewijs, zoals JeugdzorgPlus);
- gesprekstechnieken (voor diverse doelgroepen en ter bevordering van bemiddeling);
- cliëntregistratie;
- omgaan met weerstanden en agressie van (groepen) cliënten.

Daarnaast is structureel aandacht voor de bevordering van het vertrouwenspersoonwerk door werkbegeleiding, intervisie en casuïstiekbespreking tijdens teamvergaderingen.

In 2011 zijn alle trainingen uitgevoerd, met uitzondering van de scholingsdag. Daarvoor hebben we het congres in verband met ons 40 jarige bestaan ingeruild.

In het kader van de opdracht van het ministerie van VWS voor de inzet van de vertrouwenspersoon voor cliënten in de JeugdzorgPlus, is besloten naast juridische werkbegeleiding te geven, ook extra intervisie in te zetten. We wilden daarmee de uniformiteit en specifieke aandachtsgebieden in deze sector vergroten. Met name de beperkende maatregelen en wijze van signaleren zijn de aandachtspunten voor 2011 en ook voor 2012.

7. Raad van Bestuur naar Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht toetst en controleert de inhoudelijke activiteiten van de stichting met behulp van financiële rapportages en rapportages met betrekking tot de verrichte activiteiten aan de doelstellingen van het AKJ, zoals die in de statuten zijn vastgelegd. De raad zet zich daarbij in de gesignaleerde maatschappelijke ontwikkelingen samen met de bestuurder te vertalen naar een strategie, gebaseerd op de visie en missie van de stichting. Hij vervult daarnaast een adviserende rol naar de bestuurder toe.

In het verslagjaar is de samenstelling van de raad ongewijzigd gebleven. De raad is in het verslagjaar vijf maal regulier bijeen geweest. Daarnaast is eenmaal in een ingelaste vergadering bijeengekomen. Tevens heeft de raad voltallig het jubileumcongres van het AKJ om het 40 jarig bestaan van de stichting te vieren, bijgewoond. De voorzitter van de raad hield bij gelegenheid daarvan een inleiding.

In de reguliere vergadering van de raad zijn de volgende besluiten genomen:

- vastgesteld werden: de jaarrekening en het jaarverslag 2010, de begroting en het jaarplan 2012, evenals de jaarevaluatie van de raad over het jaar 2011;
- ingestemd werd met de managementrapportages over het 1^e, 2^e, en 3^e kwartaal 2011;
- besloten werd aan het bestuur een tijdelijk adjunct directeur toe te voegen ter ontlasting van de bestuurder in het kader van stelselwijziging jeugdzorg.

8. Samenwerking/participatie

In 2011 zijn er met verschillende partners in de jeugdzorgsector in het algemeen en in de sector van vertrouwenswerk in het bijzonder afspraken gemaakt. Er is een onderscheid tussen de instellingen uit de jeugdzorg en andere organisaties. Met de eerste groep hebben we op basis van de opdrachten van de overheden een samenwerkingsovereenkomst gemaakt en een werkplan. Met de inzet van deze instrumenten is gewaarborgd dat vertrouwenspersonen de cliënten onafhankelijk bijstaan en meewerken aan en meedenken over kwaliteitsimpulsen voor de organisaties.

Het AKJ vindt verbinding van activiteiten ook zeer van belang. Mede daarom is de samenwerking die eerder was gezocht, in 2011 verder uitgewerkt. Mede door de klankbordgroep stelselherziening is er tevens een concreet doel in die samenwerking bijgekomen. Meedenken, visie ontwikkelen en overdragen van datgene dat in de transitie en transformatieperiode voor cliënten van belang is. Met de volgende partners zijn er mogelijkheden tot samenwerking verkend en afspraken (verder) uitgewerkt:

- Inspectie Jeugdzorg
- Stichting PVP: vertrouwenspersonen in de GGZ
- LCFJ: Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg
- Zorgbelang Groningen en Zorgbelang Brabant: in verband met inhuur van vertrouwenspersonen in die regio's voor opdrachten in het kader van de Jeugdzorg Plus en Raad voor de Kinderbescherming en Zorgbelang Nederland in kader van stelselherziening.
- Defence for Children
- NVP: Nederlandse Vereniging voor Pleeggezinnen

Tevens heeft het AKJ in 2011 geparticipeerd in het platform Professionalisering Klachtopvang en in de werkgroep Cliëntenbeleid van het ministerie van VWS. In september 2011 is het AKJ gevraagd

plaats te nemen in de klankbordgroep Cliënten van de Stelselherziening Jeugdzorg. Deze deelname vraagt veel tijd en ruimte van de directie en mede daarom heeft de Raad van Toezicht besloten ondersteuning van tijdelijk duur aan te nemen.

Ten tijde van het congres zijn de samenwerkingsbanden met alle bekende stakeholders aangehaald en heeft de Kinderombudsman middels zijn toespraak zich een partner van formaat getoond. In 2012 zullen het AKJ en de Kinderombudsman nadere afspraken maken.

Medewerkers in 2011

Feitelijke info

Geslacht	Aantal
Vrouw	57
Man	6

Samenstelling formatie per 31 december 2011

<i>Leeftijdsopbouw</i>	Aantal
15 – 25 jaar	3
25 – 35 jaar	16
35 – 45 jaar	22
45 – 55 jaar	16
55 – 65 jaar	4
65 jaar en ouder	2
Gemiddelde leeftijd	41

In dienst per

31 december 2011	63
Uit dienst 2011	9

Opleidingsachtergrond

MBO	5
HBO	44
Universitair	14

Samenstelling per 31 december 2011 van

Raad van Toezicht

Frans Bremer	secretaris
Bruno van Gent	voorzitter
Sip Stulp	lid
Gerard de Weerd	lid
mw. Sabine Brouwer	lid
mw. Marjolijn Meershoek - Morssink	lid
mw. Monique Smit	lid

Directie/managementteam

Ineke Glissenaar	directeur bestuurder
------------------	----------------------

Klachtencommissie voor cliënten

Onafhankelijke externe leden klachtencommissie:

- ◆ mw. mr. M.H. Simons, voorzitter
- ◆ mr. Jan Hein Zeijlstra, ambt. secretaris
- ◆ mw. mr. M. Eijgenraam, lid
- ◆ dhr. P. Manni, lid
- ◆ Mw. mr. M. Jonkers (lid)
- ◆ Mw. M. Ferron (lid)