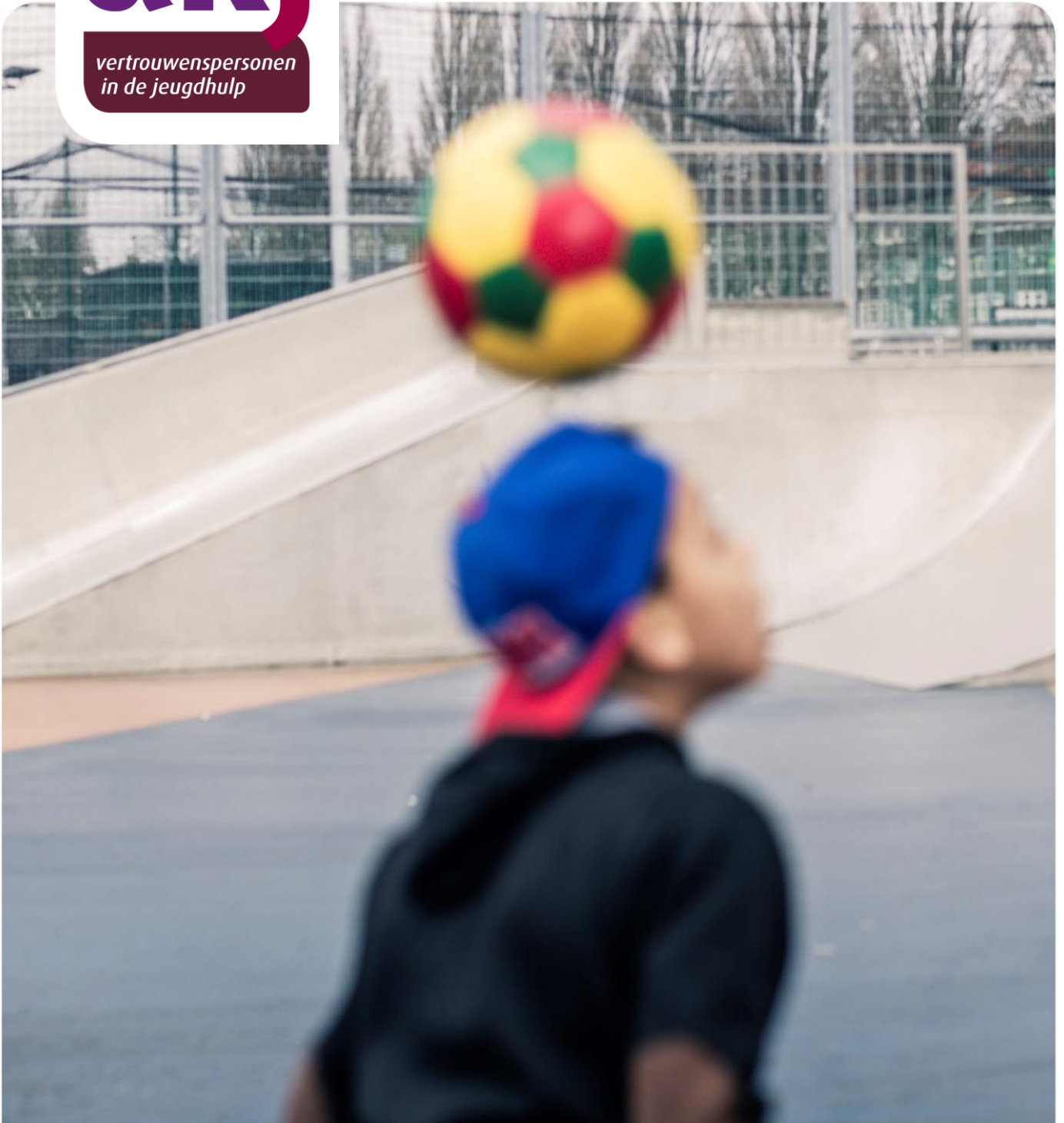


akj

*vertrouwenpersonen
in de jeugdhulp*



Jaarrapportage 2017

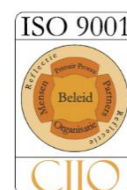
Vertrouwenwerk in Almere

Jaarrapportage 2017

Vertrouwenswerk in Almere

Amsterdam, 15 februari 2018

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



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Cijfers vertrouwenswerk 2017.....	4
2.1 Cliënten.....	4
2.2 Vragen, problemen en klachten	5
2.3 Resultaten	7
2.4 Instanties in de gemeente	8
2.5 Cliënttevredenheid.....	9
3. Klacht-, vraag- en probleemcategorieën	10

1. Inleiding

Wij willen dat jongeren en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Het is de ambitie van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* om daar een bijdrage aan te leveren. Het AKJ voerde in 2017 het vertrouwenswerk landelijk uit in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dat doen we zoals dat is bepaald in de Jeugdwet en de bijbehorende Uitvoeringsbesluiten. Daarbij werkt het AKJ samen met een aantal Zorgbelangorganisaties die als onderaannemer optreden in verschillende regio's. Dit zijn Zorgbelang Groningen, Fryslân, Drenthe, Gelderland en Brabant/Zeeland.

In deze jaarrapportage blikken we terug op het vertrouwenswerk dat uitgevoerd is ten behoeve van inwoners binnen uw gemeente in 2017. Deze rapportage gaat dus over alle vragen, problemen en klachten die inwoners hebben geuit bij de vertrouwenspersonen van het AKJ. Dit kan rechtstreeks gedaan zijn bij de vertrouwenspersoon tijdens groepsbezoeken, via de telefonische adviesdienst of via de chat of e-mail. De inwoners van uw gemeente die contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon worden in deze rapportage aangeduid als 'cliënten'.

2. Cijfers vertrouwenswerk 2017

2.1 Cliënten

In onderstaande tabellen wordt een beeld gegeven van het aantal unieke jeugdige en volwassen cliënten dat in uw gemeente woont en contact heeft gehad met een vertrouwenspersoon. Jeugdigen die verblijven in een instelling worden ingeschreven in de plaats waar de instelling gevestigd is. Om die reden is het mogelijk dat er in een gemeente waar veel residentiële zorg gevestigd is, verhoudingsgewijs een hoger aantal cliënten terugkomt in de cijfers. Indien een cliënt verhuist tijdens een ondersteuningstraject (bijvoorbeeld door tijdelijk wonen in een instelling) dan wordt de nieuwe gemeente aangehouden. Dit heeft vooral bij jeugdigen effect op de scores.

In **tabel 1a** wordt aangegeven hoeveel unieke cliënten uit uw gemeente in deze rapportageperiode contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon (kolom totaal). Daarnaast is in de kolom nieuw aangegeven met hoeveel cliënten het contact in deze periode is gestart. **Tabel 1a, 1b** en **1c** geven een specificatie van de unieke cliënten.

Tabel 1a. Aantal unieke cliënten.	Totaal	Nieuw
Ouders	61	47
Familieleden	4	3
Jeugdigen	59	57
Onbekend/anders	7	6
Hulpverleners	1	1
Pleegouders	5	4
Meerdere jongeren	1	1
Totaal aantal cliënten	138	119

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	40	30
Ouder zonder gezag	12	10
Ouder gezag onbekend	8	6
Stiefouder	1	1
Totaal aantal ouders	61	47

Tabel 1c. Geslacht cliënten.	Totaal	Nieuw
Vrouw	92	77
Man	45	42
Onbekend	1	0
Totaal aantal cliënten	138	119

2.2 Vragen, problemen en klachten

Tabel 2a, 2b en 2c geven weer hoeveel vragen, problemen en klachten in deze rapportageperiode totaal in behandeling zijn (geweest). De kolom nieuw geeft aan hoeveel van deze vragen, problemen en klachten in deze periode nieuw zijn binnengekomen.

Tabel 2a. Type vragen in aantallen.	Totaal	Nieuw
Groepsregels	3	3
Werkwijze instantie	27	27
Wetgeving	18	18
Andere vragen	21	17
Totaal aantal vragen	69	65

Tabel 2b. Type problemen in aantallen.	Totaal	Nieuw
Familie / Thuis	6	5
Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening	3	3
Psychisch / Welzijn	2	2
Seksualiteit / Relaties	2	2
Toekomst hulpverlening	3	3
Woonsituatie / Groep / Groepsgenoten	12	12
Andere problemen	2	2
Totaal aantal problemen	30	29

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Totaal	Nieuw
Bejegening	96	72
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	38	32
Beslissingen	68	50
Dossier	2	1
Gebrekkige informatie	84	62
Grensoverschrijdend gedrag	3	3
Klachtenprocedure	8	7
Onderzoek	6	5
Privacy	12	9
Rapportage	23	19
Samenwerking tussen instanties	1	1
Uitvoering jeugdhulp	27	23
Totaal aantal klachten	368	284

Tabel 2d geeft aan door hoeveel cliënten het totaal aantal nieuwe vragen, problemen en klachten in deze rapportageperiode geuit zijn. Het aantal cliënten kan niet bij elkaar opgeteld worden, omdat een cliënt zowel een vraag als een klacht geuit kan hebben. Die cliënt komt in deze tabel dan zowel bij de vragen als bij de klachten terug. Daarnaast kunnen de nieuwe vragen, problemen en klachten geuit zijn door nieuwe en reeds bekende cliënten.

Tabel 2d. Nieuwe vragen, problemen en klachten uitgesplitst naar het aantal cliënten dat deze geuit heeft.	Totaal geuit	Cliënten
Nieuwe vragen in deze rapportageperiode	65	43
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	29	26
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	284	71

Tabel 3 laat zien hoeveel contacten er in deze rapportageperiode zijn geweest met en ten behoeve van onze cliënten. Kennismakingsgesprekken zijn bijvoorbeeld intakegesprekken of gesprekken met jeugdigen op de groep waar zij verblijven. Tijdens deze gesprekken wordt onder andere uitleg gegeven over de rechtspositie en aan jongeren worden 'Ken je rechten' boekjes uitgedeeld.

Tabel 3. Aantal contacten met en ten behoeve van cliënten.	Totaal
Individueel kennismakingsgesprek en uitleg rechtspositie	89
Contacten bij vragen, problemen en klachten	2022

2.3 Resultaten

Onderstaande resultaten zijn weergegeven op het niveau van de geuite vragen, problemen en klachten.

Tabel 4 toont de vragen, problemen en klachten die binnenkomen bij de telefonische adviesdienst, de chat of e-mail en via groepsbezoeken, en de wijze waarop deze zijn afgehandeld of eventueel zijn doorgezet naar een ondersteuningstraject. Wordt een vraag, probleem of klacht met informatie en advies afgerond, dan gebeurt dit direct aan de telefoon, in een persoonlijk gesprek of bij de chat; eventueel met een korte opvolging (bijvoorbeeld een uitzoekvraag). Is dit niet afdoende, dan wordt een ondersteuningstraject gestart. Een traject wordt bijvoorbeeld afgebroken indien de cliënt onbereikbaar is, niet reageert, niet meer in de instelling verblijft of als de cliënt niet verder wil of durft.

Tabel 4. Aantal vragen, problemen en klachten besproken in het contact met een vertrouwenspersoon uitgesplitst naar de wijze van afhandeling.	Totaal
Eerste contact loopt nog	2
Afgerond met informatie en advies	152
Afgebroken	12
Door naar een ondersteuningstraject	301

Tabel 5 geeft het aantal afgeronde ondersteuningstrajecten weer en of er één of meerdere acties zijn ingezet op een vraag, probleem of klacht. Daarmee geeft deze tabel inzicht in de zwaarte van de ondersteuning. Mogelijke acties zijn: ondersteuning bij een gesprek met een medewerker, een leidinggevende of de directie, schriftelijke afdoening of ondersteuning bij een klachtencommissie, bezwaar-/beroepsprocedure of tuchtrecht.

Tabel 5. Het aantal acties dat ingezet is in een afgerond ondersteuningstraject.	Één actie uitgezet	Meerdere acties uitgezet
Vragen	17	3
Problemen	6	1
Klachten	232	35

In **tabel 6** zijn bovenstaande acties uitgesplitst naar het type actie dat is ingezet en de uitkomst daarvan. Deze tabel geeft de acties en uitkomsten weer op basis van het aantal vragen, problemen en klachten. Eén vraag, probleem of klacht komt vaker voor als daarop meerdere acties zijn ingezet.

Tabel 6. Het type actie dat ingezet is op een vraag, probleem of klacht in een ondersteuningstraject afgezet tegen de uitkomst.*	Opgelost / KC-BB-TR: gegrond	Deels opgelost / KC-BB-TR: deels gegrond, deels ongegrond	Niet opgelost / KC-BB-TR: ongegrond	Ingetrokken / KC-BB-TR: geen uitspraak of ingetrokken	KC-BB-TR: niet-ontvankelijk	Actie loopt nog	Totaal aantal type acties
Gesprek medewerker	14	5	2	7	0	0	28
Gesprek leidinggevende	52	1	80	23	0	88	244
Gesprek directie/MT	0	4	0	0	0	0	4
Schriftelijke afdoening	0	2	3	0	0	1	6
Klachtencommissie	1	1	14	4	2	0	22
Bezwaar/ beroep	0	0	0	0	0	0	0
Tuchtrecht	0	0	0	0	0	7	7
Overige activiteiten	6	1	0	19	0	12	38
Totaal aantal uitkomsten	73	14	99	53	2	108	349

* Ter beoordeling van de cliënt / KC-BB-TR: uitkomst van klachtencommissie, bezwaar en beroep en tuchtrecht.

2.4 Instanties in de gemeente

In **tabel 7** ziet u een overzicht van de instanties gevestigd in uw gemeente waar vertrouwenswerk is uitgevoerd. Onder instanties verstaan we gecertificeerde instellingen, jeugdhulpinstellingen, Veilig Thuis-organisaties en de Toegang Jeugdhulp (zoals gemeentelijke jeugd- en wijkteams en Centra voor Jeugd en Gezin).

Het komt voor dat instanties in meer gemeenten gevestigd zijn. In die gevallen zijn alleen de cijfers opgenomen van de locaties die gevestigd zijn in uw gemeente. De locaties die in een andere gemeente gevestigd zijn, komen terug in de betreffende gemeentelijke rapportages. Bij landelijk werkende instanties zonder regiolocaties komen de cijfers terug in de gemeenterapportage van de hoofdlocatie.

Tabel 7. Instanties gevestigd in de gemeente, waar vertrouwenswerk is uitgevoerd.
Intermetzo Almere
Leger des Heils Flevoland
Samen Veilig Flevoland
Toegang Jeugdhulp
Triade
Vitree
s Heeren Loo Zorggroep Midden Nederland

2.5 Cliënttevredenheid

Na elk traject met een cliënt wordt een korte tevredenheidstoets over de dienstverlening door de vertrouwenspersoon uitgezet. **Tabel 8** toont het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten het vertrouwenswerk geven, uitgesplitst naar jeugdigen en volwassenen. Om de anonimiteit van cliënten te waarborgen, wordt het rapportcijfer weergegeven van alle cliënten in Nederland.

Tabel 8. Gemiddeld rapportcijfer van de cliënt over het vertrouwenswerk (totaalcijfer, niet per instelling of regio).	Totaal
Jeugdigen	9
Volwassenen	8,3

3. Klacht-, vraag- en probleemcategorieën

In onderstaande definities komt regelmatig het woord 'medewerker(s)' terug. Dit kunnen medewerkers zijn van jeugd-, buurt-, of wijkteams, van CJG's, van jeugdhulpinstellingen, Jeugdbescherming, Jeugdreclassering en van Veilig Thuis-organisaties.

Klachten

- **Bejegening:** alle klachten over de bejegening van de cliënt door een medewerker. Denk hierbij aan een medewerker die zich niet neutraal opstelt, de cliënt niet serieus neemt of onvoldoende luistert, of druk uitoefent in het 'vrijwillige kader'.
- **Bereikbaarheid / beschikbaarheid / afspraken:** alle klachten over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers voor de cliënt. Hieronder valt bijvoorbeeld het niet reageren op e-mail of voicemails, het niet nakomen van afspraken en beloftes, de aanwezigheid van wachtlijsten en het niet beschikbaar zijn van geïndiceerde hulp.
- **Beslissingen:** alle klachten over onzorgvuldigheid bij het (niet) nemen van beslissingen, bijvoorbeeld onvoldoende motivatie of onderbouwing. Daarnaast vallen hieronder klachten over onvoldoende betrokkenheid van de cliënt bij het tot stand komen van beslissingen, niet-proportionele beslissingen (bijvoorbeeld bij sancties tegen jongeren) en het niet of te laat afgeven van een verleningsbesluit.
- **Dossier:** alle klachten met betrekking tot het dossier, zoals het ontbreken van stukken en onduidelijkheid of onenigheid over welke stukken wel of niet tot het dossier behoren. Tevens vallen hieronder klachten over het niet volgen van procedures en regels rondom inzage of afgifte van (onderdelen van) het dossier.
- **Gebrekkige informatie:** alle klachten over gebrekkige informatie over bijvoorbeeld de werkwijze van de instantie, onvoldoende uitleg over de te volgen hulpverlening, onvoldoende informatie aan de ouder over het welzijn van het kind of onvoldoende informatie over de rechten van de cliënt.
- **Grensoverschrijdend gedrag:** alle klachten over grensoverschrijdend gedrag van medewerkers binnen de jeugdhulp richting cliënten. Het kan gaan om grensoverschrijdend gedrag op psychisch, verbaal, fysiek of seksueel gebied.
- **Klachtenprocedure:** alle klachten over de manier waarop met klachten is omgegaan, bijvoorbeeld het afhouden van klachten, of het niet houden aan vastgestelde klachtprocedures.
- **Maatregelen en sancties gesloten jeugdhulp:** alle klachten over de onjuiste toepassing van beperkende en controlerende maatregelen en andere sancties binnen de gesloten jeugdhulp.
- **Onderzoek:** alle klachten gerelateerd aan onderzoek en de zorgvuldigheid hiervan. Denk hierbij ook aan (onvoldoende) gelegenheid voor inbreng van een cliënt bij het onderzoek en overschrijding van afgesproken of wettelijke termijnen.

- **Privacy:** alle klachten gerelateerd aan privacy en omgang met persoonsgegevens richting derden.
- **Rapportage:** alle klachten over rapportages over de cliënt. Niet alleen de zorgvuldigheid/ kwaliteit van de rapportage (bronvermelding, door elkaar lopen van feiten en interpretaties), maar ook de inbreng van de cliënt en de termijnen van rapportage komen hierbij naar voren.
- **Samenwerking tussen instanties:** alle klachten over (gebrek aan) samenwerking tussen instellingen, toegang jeugdhulp en andere aan de jeugdhulp gerelateerde instanties.
- **Uitvoering jeugdhulp:** alle klachten over de uitvoering van de hulpverlening, bijvoorbeeld over de veiligheid of het welzijn van de cliënt, de toepassing van huisregels of materiële en financiële verblijfszaken binnen een instelling.
- **Andere klachten:** alle klachten die niet in één van bovenstaande categorieën passen.

Vragen

- **Groepsregels:** alle vragen over groepsregels in (semi-) residentiële voorzieningen zoals leefgroepen en kamertrainingscentra.
- **Werkwijze instantie:** alle vragen over de werkwijze van jeugdhulpinstellingen, de toegang jeugdhulp en andere instanties zoals de Raad van de Kinderbescherming of Veilig Thuis.
- **Wetgeving:** alle vragen die verband houden met relevante wetgeving.
- **Andere vragen:** alle vragen die niet in één van bovenstaande categorieën passen.

Problemen

Bij problemen maken we een onderscheid in de volgende categorieën:

- Drugs/ alcohol/ gokken
- Familie/ thuis
- Geloof/ religie
- Lichamelijk/ psychisch geweld
- Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening
- Psychisch/ welzijn
- Seksualiteit/ relaties
- Toekomst hulpverlening
- Vrienden/ school/ werk
- Woonsituatie/ groep/ groepsgenoten
- Zwangerschap
- Andere problemen