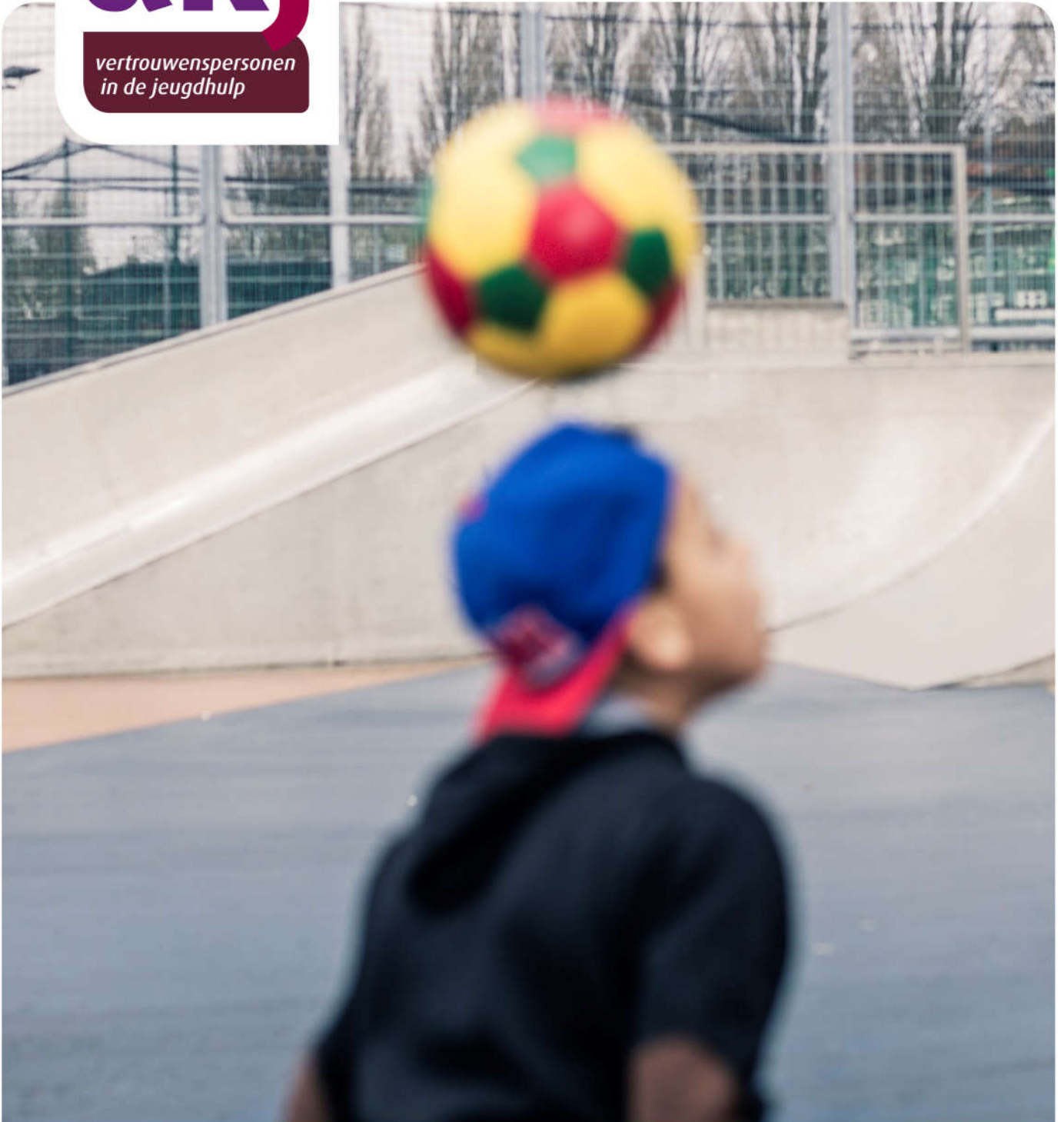


akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Jaarrapportage 2017

Vertrouwenwerk bij Toegang
Jeugdhulp Almere

Jaarrapportage 2017

Vertrouwenswerk bij Toegang Jeugdhulp Almere

Datum: 16 februari 2018

Contactpersoon: Yvonne Boon van AKJ regiokantoor Lelystad

Telefoonnummer: 06 25 64 48 93 of 03 20 21 52 52

E-mailadres: y.boon@akj.nl

AKJ Regiokantoor Lelystad

De Schans 19 45 2 hoog

8231 KA Lelystad

03 20 21 52 52

info@akj.nl

www.akj.nl



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2017	5
2.1 Algemene terugblik.....	5
2.2 Toelichting op de cijfers	5

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 de werkzaamheden en contacten van de vertrouwenspersonen binnen de toegang jeugdhulp van de gemeente Almere in 2017. Er wordt een toelichting gegeven op de cijfers vanuit de cliëntcontacten. Daarnaast zal in het kader van de signalerende taak van de vertrouwenspersoon een overzicht worden gegeven van afgegeven signalen bij uw instantie.

Deze rapportage gaat over alle vragen, problemen en klachten die zijn geuit bij de vertrouwenspersoon. Dit kan rechtstreeks gedaan zijn bij de vertrouwenspersoon tijdens groepsbezoeken, via de telefonische adviesdienst of via de chat of e-mail.

In 2017 hebben minder dan vijf cliënten van de toegang jeugdhulp van de gemeente Almere contact gezocht met het AKJ in verband met vragen, problemen of klachten. In het kader van privacy en eventuele herleidbaarheid van cliënten zult u geen cijferrapportage aantreffen in dit rapport. Wel vindt u een korte terugblik op de contacten die de vertrouwenspersoon van het AKJ heeft gehad met uw organisatie.

Wel bestaat er de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon van het AKJ voor het geven van een voorlichting aan de medewerkers van de toegang jeugdhulp van de gemeente Almere.

2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2017

2.1 Algemene terugblik

In het afgelopen jaar zijn cliënten ondersteund door het AKJ. Deze cliënten hebben zich gemeld bij het AKJ en hebben ondersteuning gekregen in de klachtenprocedure. Na een persoonlijk gesprek hebben cliënten zelfstandig de klachtenprocedure kunnen doorlopen of met ondersteuning van de vertrouwenspersoon een gesprek gehad bij uw instantie.

2.2 Toelichting op de cijfers

Er zijn maximaal vijf cliënten bij het AKJ geweest en derhalve geven wij geen complete cijferrapportage aan u.

Doelgroep en Vertrouwenswerk

De cliënten zijn ouders met gezag, familieleden of jeugdigen. De voornaamste klachten die cliënten bij ons geuit hebben, zijn bejegeningklachten. Volgens cliënten worden zij nauwelijks serieus genomen door de medewerkers. Ook hebben cliënten aangegeven dat zij het lastig vinden om de juiste informatie te krijgen of zijn cliënten het oneens met genomen besluiten.

Niet alle klachten die de cliënten bij de vertrouwenspersoon aangeven, worden ook als zodanig geuit naar de hulpverleners of diens leidinggevende, maar worden wel als klacht in de cijfers van het AKJ opgenomen. De klachten kunnen ook als 'uitingen van onvrede' worden gezien. Soms is een gesprek met de vertrouwenspersoon, waarin bijvoorbeeld de werkwijze van de instantie verhelderd wordt, voldoende om deze onvrede of klachten weg te nemen.

Ook in 2017 zijn de vertrouwenspersonen benaderd door jongeren met vragen of klachten over de toegang jeugdhulp van de gemeente Almere. Er is regelmatig ondersteuning gegeven aan een jongere, bijvoorbeeld tijdens een bemiddelingsgesprek met de gezinsvoogd. Cijfers over deze ondersteuning zijn opgenomen in de rapportage van de betreffende instantie.

2.3 Signalering

Signalering is een van de kerntaken van de vertrouwenspersoon. Dit is een belangrijke taak die kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp.

De vertrouwenspersoon neemt actief contact op met de instantie indien er zaken zijn die opvallen tijdens het uitvoeren van zijn/haar functie, en waarbij actie gewenst lijkt. Er hoeft bij deze signalen niet direct door een cliënt over geklaagd te zijn.

In 2017 zijn er geen signalen afgegeven.