

akj

vertrouwenpersonen
in de jeugdhulp

zorg belang



Jaarrapportage 2016

Vertrouwenwerk in Renkum

Jaarrapportage 2016

Vertrouwenswerk in Renkum

Dit is een rapportage van het AKJ en Zorgbelang Gelderland.

Amsterdam, 13 februari 2017

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

Zorgbelang Gelderland
Weerdjesstraat 168
6811 JH Arnhem
026 384 28 22
info@zorgbelang gelderland.nl
www.zorgbelang gelderland.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Toelichting op de jaarcijfers	5
2.1 Wijzigingen in de rapportage ten opzichte van de vorige rapportage	5
2.2 Jaarcijfers instellingen	5
2.3 Vertrouwenswerk in de jeugdhulp: inzet en bevindingen in cijfers op landelijk niveau	6
2.4 Landelijke cijfers over het vertrouwenswerk bij de toegang jeugdhulp	7
3. Jaarcijfers vertrouwenswerk in Renkum	9
4. Toelichting vertrouwenswerk Toegang Jeugdhulp Renkum	16
Bijlage 1: Overzicht van klacht-, vraag- en probleemcategorieën	17

1. Inleiding

Het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* - is de organisatie die het onafhankelijke vertrouwenswerk zoals beschreven in de Jeugdwet landelijk uitvoert. Wij voeren deze opdracht uit voor alle gemeenten, collectief gefinancierd door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Wij doen dit samen met collega's van een aantal Zorgbelang-organisaties. Wij zorgen ervoor dat het vertrouwenswerk op alle locaties van zowel het AKJ als Zorgbelang langs dezelfde lijnen wordt uitgevoerd.

Alle (pleeg)kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers die vragen of klachten hebben over jeugdhulp kunnen daarvoor terecht bij de vertrouwenspersoon. Wij zijn er om met hen te bespreken wat er aan de hand is en we zoeken samen naar een oplossing. Wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Dat is onze missie.

In deze **Jaarrapportage 2016 - Vertrouwenswerk in Renkum** vindt u cijfermatige informatie over onze cliënten en de instellingslocaties, de inhoud van het vertrouwenswerk en de behaalde resultaten zoals geregistreerd in de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016.

In hoofdstuk 2 wordt een algemene toelichting gegeven op de cijfers van 2016 en vervolgens wordt een beeld gegeven van de landelijke inzet van het vertrouwenswerk. Hoofdstuk 3 zoomt in en bevat een weergave van het vertrouwenswerk in uw gemeente. Hebben in 2016 vijf of meer inwoners uit uw gemeente contact gehad met een vertrouwenspersoon, dan vindt u in dit hoofdstuk de *jaarcijfers* die inzicht geven in het vertrouwenswerk in uw gemeente. De tabellen zijn voorzien van een toelichting. Het werk van een vertrouwenspersoon is vertrouwelijk van aard en het uitgangspunt wordt dan ook gehanteerd dat geen enkele rapportage te herleiden mag zijn naar een individuele cliëntcasus. Indien minder dan vijf inwoners uit uw gemeente gebruik hebben gemaakt van het vertrouwenswerk, wordt derhalve in hoofdstuk 3 een korte *tekstuele* toelichting gegeven over het vertrouwenswerk in uw gemeente.

In hoofdstuk 4 leest u een tekstuele toelichting op het vertrouwenswerk specifiek over de Toegang Jeugdhulp in uw gemeente. Tot slot vindt u in de bijlage een overzicht van de definities van de gebruikte klacht-, vraag- en probleemcategorieën.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze Jaarrapportage 2016? Of suggesties voor toekomstige rapportages? Neem dan vooral contact op met uw contactpersoon van Zorgbelang. Deze staat u graag te woord en is benieuwd naar uw bevindingen en aanbevelingen.

2. Toelichting op de jaarcijfers

2.1 Wijzigingen in de rapportage ten opzichte van de vorige rapportage

Het AKJ en Zorgbelang streven ernaar rapportages te leveren die goed aansluiten bij de behoeften en wensen van gemeenten. Op basis van de feedback die in 2016 is opgehaald bij diverse gemeenten, is een aantal zaken in de rapportage gewijzigd.

De belangrijkste wijziging is dat deze jaarrapportage voor het eerst op gemeenteniveau is opgesteld in plaats van op (jeugdhulp-)regioniveau. Dit betekent dat u in de onderhavige Jaarrapportage 2016 alleen cijfers vindt over inwoners en locaties van instanties die in uw gemeente gevestigd zijn.

Op basis van de gemeentelijke cijfers is het mogelijk om de cijfers van uw gemeente over het jaar 2016 te vergelijken met de cijfers van een andere (vergelijkbare) gemeente.

Het opstellen van een gemeentelijke rapportage is mogelijk omdat we per 1 januari 2016 zijn gestart met het structureel registreren van woon- en/of verblijfplaats van cliënten (indien bekend). Het registratiesysteem is aangepast om zichtbaar te kunnen maken hoeveel inwoners per gemeente zich hebben gewend tot een vertrouwenspersoon. Het nadeel van de tegemoetkoming aan deze wens is dat de cijfers over 2016 niet één op één kunnen worden vergeleken met de cijferrapportages uit 2015.

Daarnaast is op verzoek van veel gemeenten een extra tabel opgenomen in de cijferrapportage die inzicht geeft in het aantal cliënten dat *nieuwe* klachten, vragen en/of problemen heeft geuit in 2016 (tabel 2d in hoofdstuk 3). Tevens is inzichtelijk gemaakt met hoeveel unieke cliënten het contact gestart is in deze rapportageperiode, in de cijferrapportage aangeduid als *nieuwe* cliënten. Tot slot is een aantal aanpassingen gedaan in de opbouw van de rapportage en de tekstuele toelichting op de tabellen.

2.2 Jaarcijfers instellingen

Wilt u inzage in de jaarcijfers van een specifieke instelling? Dan verwijzen we u graag naar de instelling zelf. Alle instellingen ontvangen in het eerste kwartaal van 2017 een jaarrapportage over de inzet van het vertrouwenswerk in 2016. Wij hechten er aan op te merken dat de rapportage over het vertrouwenswerk geen totaalbeeld geeft over de kwaliteit van de hulpverlening in een instelling. Het geeft slechts een beeld van de organisatie op basis van de vragen, problemen en klachten die cliënten hebben aangekaart bij een vertrouwenspersoon. Uiteraard geeft dit vooral een beeld van zaken die mogelijk niet goed gaan, dat hoort bij de aard van het werk, en niet zozeer over wat wel goed gaat. De rapportage kan daarom, in de optiek van de vertrouwenspersoon, slechts dienen als één van de kwaliteitsinstrumenten om de uitvoering van de hulpverlening in de instelling te volgen, maar het kan niet dienen als een oordeel over het functioneren van de organisatie. Zo kunnen veel klachten bijvoorbeeld juist duiden op een transparante en open organisatie die de ruimte biedt aan cliënten om kritisch te zijn.

2.3 Vertrouwenswerk in de jeugdhulp: inzet en bevindingen in cijfers op landelijk niveau

Hieronder leest u de *landelijke* cijfers voor wat betreft de inzet van vertrouwenswerk in de jeugdhulp in 2016. Deze cijfers worden gedeeld, om een landelijk beeld te schetsen, waartegen u de cijfers in de gemeenterapportage kunt afzetten. Zo is het mogelijk om de cijfers in de gemeenterapportage beter te interpreteren. Er is een vergelijking gemaakt tussen de landelijke cijfers in 2015 en 2016. In **tabel A** wordt het aantal unieke cliënten weergegeven dat contact heeft gehad met de vertrouwenspersoon, onderverdeeld in jeugdigen en volwassenen. In dat contact zijn vragen, problemen en/of klachten over hulp in het kader van de Jeugdwet besproken.

Er is een flinke stijging zichtbaar in het aantal unieke cliënten (10.572) dat in 2016 contact heeft gehad met een vertrouwenspersoon ten opzichte van 2015 (een stijging van 43%). Deze stijging was het grootst in de eerste helft van het jaar 2016. Met 1.137 cliënten was het contact reeds in 2015 gestart en liep de ondersteuning door in 2016. Een opvallende trend is het aantal hulpverleners dat contact zoekt met de vertrouwenspersoon: 108 in 2016 ten opzicht van 45 in 2015.

Tabel A. Aantal unieke cliënten met wie de vertrouwenspersoon contact heeft gehad.	Totaal 2016	Totaal nieuw 2016	Totaal 2015
Jeugdigen	5.915	5.577	4.025
Volwassenen	4.657	3.858	3.382
Totaal	10.572	9.435	7.404

In 2016 hebben in totaal **209 cliënten** zonder bekende woon-/ verblijfplaats contact gehad met een vertrouwenspersoon. Met 20 van deze cliënten was het contact al in 2015 gestart. Het komt voor dat cliënten er voor kiezen informatie over de woon- en/of verblijfplaats niet te delen met de vertrouwenspersoon. Het komt ook voor dat het contact van korte duur was (bijvoorbeeld via de chat) waardoor deze informatie onbekend is gebleven.

In **tabel B** is weergegeven hoeveel **nieuwe vragen, problemen en klachten** zijn besproken met een vertrouwenspersoon. Hierbij zijn niet meegenomen de vragen, problemen en klachten die al in 2015 zijn aangekaart en in 2016 nog in behandeling waren. Een cliënt kan meerdere vragen, problemen of klachten naar voren brengen, vandaar dat de totaalcijfers in **tabel A** en **B** verschillen. Net zoals bij het aantal cliënten, zien we ook bij het aantal vragen, problemen en klachten een flinke stijging.

Tabel B. Aantal nieuwe vragen, problemen en klachten.	Totaal 2016	Totaal 2015
Gestelde vragen	3.258	2.466
Besproken problemen	3.857	2.196
Geuite klachten	13.745	10.353
Totaal	20.860	15.015

Tabel C1, C2 en C3 geeft de Top 3 weer van de gestelde vragen, besproken problemen en geuite klachten over alle jeugdhulp (inclusief de gemeentelijke Toegang Jeugdhulp) in Nederland inclusief de aantallen (tussen haakjes vermeld).

Tabel C1. Top 3 gestelde vragen (inclusief aantallen).	
Totaal 2016	Totaal 2015
1. Werkwijze instantie (1.446)	1. Werkwijze instantie (1.237)
2. Wetgeving (1.090)	2. Wetgeving (799)
3. Andere vragen (644)	3. Andere vragen (378)

Tabel C2. Top 3 besproken problemen (inclusief aantallen).	
Totaal 2016	Totaal 2015
1. Woonsituatie / Groep / Groepsgenoten (1.082)	1. Woonsituatie / Groep / Groepsgenoten (634)
2. Familie / Thuis (765)	2. Familie / Thuis (432)
3. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening (468)	3. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening (278)

Tabel C3. Top 3 geuite klachten (inclusief aantallen).	
Totaal 2016	Totaal 2015
1. Bejegening (3.656)	1. Gebrekkige informatie (2.433)
2. Beslissingen (2.322)	2. Bejegening (1.803)
3. Gebrekkige informatie (2.012)	3. Beslissingen (1.624)

2.4 Landelijke cijfers over het vertrouwenswerk bij de toegang jeugdhulp

In **tabel D** staat vermeld hoeveel cliënten vragen, problemen en klachten over de gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp besproken hebben met een vertrouwenspersoon (786). Gelet op de grote stijging van het aantal cliënten (154%) kan onder meer worden geconcludeerd dat de cliënten de vertrouwenspersoon steeds beter weten te vinden als ze vragen, problemen of klachten hebben over de Toegang Jeugdhulp. Met 74 cliënten was het contact reeds in 2015 gestart en liep de ondersteuning door in 2016.

Tabel D. Aantal cliënten met vragen, problemen en klachten over de Toegang Jeugdhulp.	Totaal 2016	Totaal nieuw 2016	Totaal 2015
Jeugdigen	45	43	15
Volwassenen	741	669	294
Totaal	786	712	309

In **tabel E** is voor de inzet van het vertrouwenswerk aangaande de toegang tot de jeugdhulp weergegeven hoeveel **nieuwe vragen, problemen en klachten** zijn besproken met een vertrouwenspersoon. Hierbij zijn niet meegenomen de vragen, problemen en klachten die al in 2015 zijn aangekaart en in 2016 nog in behandeling waren. Een cliënt kan meerdere vragen, problemen of klachten naar voren kan brengen, waardoor de totaalcijfers in **tabel D** en **E** verschillen.

Tabel E. Aantal nieuwe vragen, problemen en klachten over de toegang jeugdhulp.	Totaal 2016	Totaal 2015
Gestelde vragen	388	178
Besproken problemen	42	13
Geuite klachten	1569	540
Totaal	1999	731

In **tabel F1, F2** en **F3** wordt de Top 3 weergegeven van de meest gestelde *vragen*, besproken *problemen* en geuite *klachten* over de gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp in heel Nederland inclusief de aantallen (vermeld tussen haakjes).

Tabel F1. Top 3 gestelde vragen (inclusief aantallen).	
Totaal 2016	Totaal 2015
1. Werkwijze instantie (202)	1. Werkwijze instantie (86)
2. Wetgeving (133)	2. Wetgeving (67)
3. Andere vragen (53)	3. Andere vragen (25)

Tabel F2. Top 3 besproken problemen (inclusief aantallen).	
Totaal 2016	Totaal 2015
1. Familie / Thuis (10)	1. Familie/ Thuis(4)
2. Woonsituatie / Groep / Groepsleden (8)	2. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening (2)
3. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening (6)	3. Seksualiteit/ Relaties (2)

Tabel F3. Top 3 geuite klachten (inclusief aantallen).	
Totaal 2016	Totaal 2015
1. Bejegening (477)	1. Gebrekkige informatie (160)
2. Beslissingen (269)	2. Beslissingen (87)
3. Gebrekkige informatie (263)	3. Bejegening (85)

3. Jaarcijfers vertrouwenswerk in Renkum

DEEL 1: INWONERS UIT DE GEMEENTE

In dit deel van de rapportage staan de inwoners van uw gemeente centraal. U krijgt zicht op het aantal inwoners dat een beroep doet op het vertrouwenswerk dat wij in uw gemeente uitvoeren en welke resultaten wij behalen met de inwoners uit uw gemeente.

1.1 Cliënten: welke inwoners uit de gemeente ondersteunen wij?

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 met wie contact is geweest voor uitleg over de vertrouwensfunctie en rechtspositie, aan wie een luisterend oor is geboden, informatie, advies en/of nadere ondersteuning is gegeven.	Totaal	Nieuw
Ouders	7	7
Jeugdigen	5	5
Totaal aantal cliënten	12	12

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	4	4
Ouder gezag onbekend	3	3
Totaal aantal ouders	7	7

Tabel 1c. Geslacht cliënten.	Totaal	Nieuw
Vrouw	9	9
Man	3	3
Totaal aantal cliënten	12	12

1.2 Vertrouwenswerk: bij welke vragen, problemen en klachten ondersteunen wij onze cliënten?

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
Werkwijze instantie	1	1
Wetgeving	2	2
Totaal aantal vragen	3	3

Tabel 2b. Type problemen in aantallen.	Totaal	Nieuw
Familie / Thuis	1	1
Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening	1	1
Psychisch / Welzijn	1	1
Totaal aantal problemen	3	3

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Totaal	Nieuw
Bejegening	6	5
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	2	2
Beslissingen	12	11
Gebrekkige informatie	6	5
Grensoverschrijdend gedrag	1	1
Onderzoek	1	1
Privacy	1	1
Rapportage	1	1
Uitvoering jeugdhulp	11	10
Totaal aantal klachten	41	37

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	3	3
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	3	1
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	37	10

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	8
Contacten bij vragen, problemen en klachten	225

1.3 Resultaten: welke resultaten halen wij samen met de cliënt?

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 zoekvraag). 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	0
Afgerond met informatie en advies	17
Afgebroken	0
Door naar een ondersteuningstraject	30

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	0	0
Problemen	0	0
Klachten	22	5

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. Één 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	0	10	0	1	0	2	13
Gesprek leidinggevende	4	3	3	4	0	5	19
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	0	0	0	0	0	0	0
Klachtencommissie	0	0	0	4	0	0	4
Bezwaar/ beroep	0	0	0	0	0	0	0
Tuchtrecht	0	0	0	0	0	0	0
Overige activiteiten	0	0	0	0	0	0	0
Totaal aantal uitkomsten	4	13	3	9	0	7	36

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

1.4 Hoe tevreden zijn onze cliënten over het vertrouwenswerk?

Na elk traject met een cliënt wordt een korte tevredenheidstoets over de dienstverlening door de vertrouwenspersoon uitgezet. **Tabel 7** 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 7. Gemiddeld rapportcijfer van de cliënt over het vertrouwenswerk (totaalcijfer, niet per instelling of regio).	Totaal
Jeugdigen	8,7
Volwassenen	8,4

DEEL 2: INSTANTIES IN DE GEMEENTE

In deel 2 staan de instanties centraal. 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).

In **tabel 8a** ziet u een overzicht van de instanties gevestigd in uw gemeente waar vertrouwenswerk is uitgevoerd.

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.

In **tabel 8b** is zichtbaar gemaakt hoe veel cliënten van deze instanties contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon voor informatie, advies en/of verdere ondersteuning. Het gaat hierbij om alle cliënten, ongeacht de woonplaats van de cliënt.

Tabel 8a. Instanties gevestigd in de gemeente, waar vertrouwenswerk is uitgevoerd.
Lindenhout
Pluryn Jan Pieter Heije
Toegang Jeugdhulp

Tabel 8b. Aantal cliënten dat contact opgenomen heeft over een instantielocatie in de gemeente of over de toegang jeugdhulp in de gemeente.	Jeugdigen	Volwassenen	Totaal
Lindenhout	1	0	1
Pluryr Jan Pieter Heije	3	1	4
Toegang Jeugdhulp	0	2	2
Totaal aantal cliënten	4	3	7

Tabel 9a en **9b** geven de top van onderwerpen aan waar jeugdigen en volwassenen een vertrouwenspersoon voor benaderen met betrekking tot de (locaties van de) instanties en de toegang jeugdhulp in uw gemeente.

Tabel 9a. Top 3 onderwerpen waarover contact wordt opgenomen door JEUGDIGEN over een instantielocatie of de toegang jeugdhulp in de gemeente.
Vragen
1. Wetgeving
Problemen
1. Psychisch / Welzijn
2. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening
3. Familie / Thuis
Klachten
1. Uitvoering jeugdhulp
2. Grensoverschrijdend gedrag
3. Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken

Tabel 9b. Top 3 onderwerpen waarover contact wordt opgenomen door VOLWASSENEN over een instantielocatie of de toegang jeugdhulp in de gemeente.
Klachten
1. Gebrekkige informatie
2. Bejegening
3. Uitvoering jeugdhulp

Naast de landelijke toegang tot het vertrouwenswerk via de telefonische adviesdienst, chat of e-mail, gaan de vertrouwenspersonen ook actief naar jeugdhulpinstellingen, jeugd- en wijkteams, Centra voor Jeugd en Gezin en gecertificeerde instellingen toe. Groepsbezoeken worden afgelegd bij (semi-)residentiële voorzieningen. Daarnaast worden algemene voorlichtingen gegeven aan cliënten en medewerkers. **Tabel 10** geeft aan hoe vaak deze bezoeken en voorlichtingen in uw gemeente hebben plaatsgevonden in deze rapportageperiode.

Tabel 10. Aantal groepsbezoeken en voorlichtingen bij instantielocaties en bij toegang jeugdhulp in de gemeente.	Totaal
Groepsbezoeken	2
Voorlichting medewerkers instanties en toegang jeugdhulp	0
Voorlichting groep jongeren	1
Voorlichting cliëntenraad	0
Voorlichting jongerenraad	0
Voorlichting anders / overig	0
Totaal	3

In het kader van de veiligheid van de jeugdigen en de kwaliteitsverbetering van de hele jeugdhulp worden signalen afgegeven bij instanties en de toegang jeugdhulp. Dit varieert van acute signalen (veiligheid) en meer algemene signalen in het kader van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. **Tabel 11** geeft een overzicht van de signalen die zijn afgegeven bij instanties en de toegang jeugdhulp in uw gemeente.

Tabel 11. Aantal signalen op het gebied van veiligheid en leefklimaat bij instantielocaties of toegang jeugdhulp in de gemeente.	Totaal
Signalen instanties (inclusief Jeugdbescherming en Veilig Thuis)	0
Signalen toegang jeugdhulp	0

Meer uitgebreide en gedetailleerde informatie over het vertrouwenswerk binnen de instanties is opgenomen in de rapportage die per instantie wordt opgesteld en aan de instantie zelf wordt verstrekt. Indien u deze uitgebreide informatie per instantie wenst te ontvangen, dan wordt u verzocht de rapportage bij de instantie zelf op te vragen.

4. Toelichting vertrouwenswerk Toegang Jeugdhulp Renkum

In 2016 hebben minder dan vijf cliënten van de Toegang Jeugdhulp in uw gemeente contact gezocht met een vertrouwenspersoon om vragen, problemen of klachten over de Toegang te bespreken. Zoals reeds in de inleiding vermeld, geven we in deze situatie in het kader van privacy alleen een korte tekstuele toelichting over het vertrouwenswerk. Zo willen we voorkomen dat de naar voren gebrachte vragen, problemen of klachten direct herleidbaar zijn naar een cliënt.

In 2016 hebben twee cliënten contact gehad met het AKJ/Zorgbelang met in totaal zes klachten over het Sociaal Loket of andere medewerkers van de gemeente Renkum. Cliënten hebben ondersteuning ontvangen van een vertrouwenspersoon bij het aangaan van het gesprek over de klachten met een medewerker, maar ook met het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Cliënten waren in de meeste gevallen deels tevreden over de uitslag van de gesprekken.

Vanuit de cliëntcontacten zijn geen bijzonderheden of signalen afgegeven over de medewerkers van de gemeente Renkum.

Het is ons opgevallen dat er op de website van de gemeente Renkum wel aandacht is voor cliëntondersteuning, maar er geen verwijzing staat naar de vertrouwenspersonen voor jeugdwetcliënten. Het AKJ / Zorgbelang wil de tip meegeven aan de gemeente dit wel te doen, zodat de burgers weten hoe zij de vertrouwenspersonen kunnen bereiken. Mocht er behoefte zijn aan extra informatiemateriaal of voorlichting, dan kan er contact opgenomen worden met de vaste contactpersoon van Zorgbelang.

Wellicht is het interessant om te bespreken met de vertrouwenspersoon die gekoppeld is aan uw gemeente wat de reden kan zijn van het lage aantal cliënten dat contact heeft gezocht met een vertrouwenspersoon. Het kan betekenen dat dat het heel goed gaat met de Toegang Jeugdhulp in uw gemeente en dat er om die reden geen behoefte was aan de inzet van een vertrouwenspersoon. Het kan ook betekenen dat bij de Toegang Jeugdhulp in uw gemeente de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon nog onvoldoende bekend is. Of mogelijk speelt er iets heel anders, waarover in een gesprek duidelijkheid kan worden verkregen.

Bijlage 1: Overzicht van 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 voicemail, 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:

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