

**Jaarverslag 2014**  
**Clïëntenraad**  
**De Jeugd- & Gezinsbeschermers**

## Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag 2014 van de Cliëntenraad van De Jeugd- & Gezinsbeschermers, voormalig Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. In dit verslag kunt u teruglezen wat de actiepunten van de Cliëntenraad zijn geweest en op welke punten hij advies heeft uitgebracht. De Cliëntenraad kijkt terug op een bewogen jaar waarin veel nieuwe ontwikkelingen in gang zijn gezet. De transitie en transformatie jeugdzorg, de reorganisatie en certificering zijn hiervan voorbeelden. Ook bestond de Cliëntenraad in 2014 alweer 5 jaar!

In 2014 heeft de Cliëntenraad zich opnieuw hard gemaakt voor kwalitatief goede en efficiënte hulp in het belang van cliënten.

In dit jaarverslag is een beknopte omschrijving van de activiteiten van de Cliëntenraad opgenomen. In de bijlagen zijn onder andere een overzicht van extern bezochte bijeenkomsten door de Cliëntenraad en brieven van en artikelen over de Cliëntenraad opgenomen.

Namens de Cliëntenraad van De Jeugd- & Gezinsbeschermers



Tineke Voogd,  
voorzitter Cliëntenraad De Jeugd- & Gezinsbeschermers  
cliëntenraad@dejeugdengzinsbeschermers.nl

Februari 2015

## **INHOUD**

<b>Activiteiten Cliëntenraad 2014</b>	<b>4</b>
<b>Vergaderingen van de Cliëntenraad</b>	
<b>Adviezen</b>	<b>4</b>
Formele adviezen aan Raad van Bestuur	4
Overig adviezen/vragen vanuit De Jeugd- & Gezinsbeschermers	4
Externe adviezen	5
Adviezen naar cliënten	6
<b>(Nieuwe) leden</b>	<b>6</b>
<b>Jaarverslag Cliëntenraad</b>	<b>6</b>
<b>Acties, overleggen, deelname Cliëntenraad</b>	<b>7</b>
Structurele externe overleggen	7
Congressen/ conferenties	7
Overige bijeenkomsten/ vragen	7
<b>Bijlagen:</b>	
1. Artikel in E-zine over 5 jarig bestaan Cliëntenraad	8
2. Bericht op intranet op verzoek van Cliëntenraad: Gratis app voor jongeren, wat moet je regelen als je 18 wordt	10
3. Oproep van Cliëntenraad naar medewerkers om positieve ervaringen met cliënten te delen	11
4. Brandbrief van Cliëntenraad naar Eerste Kamer en reacties op de brief in de krant	12
5. Brief van Cliëntenraad naar wethouders	15
6. Overzicht deelname externe vergaderingen, bijeenkomsten, congressen	16
7. Ledenlijst Cliëntenraad BJZNH 2014	18

## Activiteiten Cliëntenraad 2014

### Vergaderingen van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad vergadert maandelijks op een vaste avond in Haarlem. Aan de hand van de agenda worden uiteenlopende onderwerpen behandeld, zoals de transitie en diverse transitiebijeenkomsten, de reorganisatie van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland naar De Jeugd- & gezinsbeschermers, de certificering volgens het normenkader, bejegening, cliëntenbeleid en cliëntenparticipatie.

In 2014 hebben de volgende personen / organen vergadering(en) bijgewoond van de Cliëntenraad:

- De Raad van Bestuur van De Jeugd- & Gezinsbeschermers
- OR van De Jeugd- & Gezinsbeschermers
- Advocaat van De Jeugd- & Gezinsbeschermers (uitleg Jeugdwet)
- Hoofd en medewerker Communicatie van De Jeugd- & Gezinsbeschermers (presentatie nieuwe naam en huisstijl)

### Adviezen

#### Formele adviezen aan Raad van Bestuur

De Cliëntenraad heeft in 2014 formeel advies gegeven aan de Raad van Bestuur met betrekking tot de volgende onderwerpen :

- Huisvesting Midden- en Zuid- Kennemerland
- Jaarverantwoording 2013 (maatschappelijk verslag 2013 en jaarrekening 2013)
- Reorganisatie ondersteunende diensten: naar een slagvaardige, toekomstgerichte ondersteuning van de diensten van BJZNH
- Strategisch huisvestingsplan 2015 e.v.
- Kindertelefoon; overdracht van onderneming
- Gewijzigde doelstelling
- Klachtenregeling Cliënten
- Jaarplan en begroting 2015 De Jeugd- & Gezinsbeschermers

#### Overig adviezen/vragen vanuit De Jeugd- & Gezinsbeschermers

- De Cliëntenraad heeft aangegeven dat het grote en rode logo op de envelop negatief beoordeeld kan worden door cliënten in verband met hun privacy. De Jeugd- & Gezinsbeschermers gaf gehoor aan dit signaal en heeft de reactie meegenomen in de nieuwe huisstijl. Het logo is nu kleiner en zachtgrijs op de enveloppen gedrukt.
- De Jeugd- & Gezinsbeschermers nam een interview af bij de Cliëntenraad over het 5 jarig bestaan van de Cliëntenraad voor de E-zine (zie bijlage 1).
- Op verzoek van de afdeling communicatie heeft de Cliëntenraad kritisch gekeken naar de folder: "Uw rechten als cliënt" voordat deze bijgedrukt werd. Later in het jaar, bij de opmaak van folders in de nieuwe huisstijl, beoordeelde de Cliëntenraad alle nieuwe folders inhoudelijk.
- De Cliëntenraad nam op verzoek van De Jeugd- & Gezinsbeschermers deel aan het tevredenheidsonderzoek ketenpartners van de organisatie.
- Naar aanleiding van de aanbevelingen van de Commissie Samson, onderzoek seksueel misbruik in de jeugdzorg, heeft de Commissie Rouvoet aanbevelingen vertaald in het kwaliteitskader "voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg". Hierin staat onder andere de actie: voor jongere op begrijpelijke manier informatie geven als jongere te maken krijgt met seksueel misbruik. De Cliëntenraad gaf op verzoek van De Jeugd- & Gezinsbeschermers een reactie op

een tekst voor de website om jongeren te informeren wat zij kunnen doen bij seksueel misbruik.

- De Cliëntenraad gaf een tip aan medewerkers via een bericht op het intranet en tijdens de presentatie van clientenfeedback: Gebruik de App kwikstart, zodat jongeren weten wat ze moeten regelen als ze 18 jaar worden. Het intranetbericht is opgenomen in de bijlage 2.
- Op verzoek van het auditteam van het KeurMerkInstituut (KMI) sprak de Cliëntenraad met het KMI over of de organisatie norm D.1.2. ( participatie en betrokkenheid jeugdigen en gezinnen) goed heeft geïmplementeerd.
- Op verzoek van De Jeugd- & Gezinsbeschermers nam de voorzitter deel als panellid aan de discussiebijeenkomst over uithuisplaatsingen in de Lichtfabriek in Haarlem.
- De voorzitter van de Cliëntenraad heeft mede gepresenteerd bij de presentaties in de teams over feedback van cliënten. Deze presentaties vinden jaarlijks plaats en hebben als doel: cliëntenbeleid en feedback op de agenda houden en afspreken dat teams eigen aandachts/verbeterpunten formuleren naar aanleiding van de feedback van cliënten. Het betreft feedback vanuit de exitvragenlijst, klachten en bemiddelingen, signalen van de vertrouwenspersoon van het Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en de Cliëntenraad zelf.
- De Cliëntenraad bedacht een ‘challenge’ voor medewerkers, hij daagde medewerkers uit om positieve ervaringen met cliënten te verzamelen. De Cliëntenraad wilde gevoed worden met positieve berichten, dit delen met zijn contacten en tevens wat doen voor de actie van Serious Request. In bijlage 3 is deze challenge opgenomen.

#### Externe adviezen

- De Cliëntenraad heeft samen met de Cliëntenraad van Noord-Brabant een brandbrief naar de Eerste Kamer gestuurd over de Jeugdwet. Deze brief en krantenartikelen naar aanleiding van de brief zijn opgenomen in bijlage 4.
- De Cliëntenraad heeft een brief gestuurd naar alle wethouders in de Provincie Noord-Holland, om zich voor te stellen, zorgen te uiten, vragen te stellen en zich te laten uitnodigen voor kennismaking en overleg. Deze brief is opgenomen in bijlage 5.
- In 2014 heeft de Cliëntenraad in verschillende regio’s en in diverse gemeenten ‘transitiebijeenkomsten’ bijgewoond en wethouders gesproken om gemeenten input te geven voor hun beleid. In bijlage 6 is opgenomen welke bijeenkomsten dat zijn geweest.
- De leden hebben een ‘top 5 met zorgen en uitgangspunten’ met elkaar opgesteld, zodat zij in gesprek met anderen eenduidige informatie geven:

<b>5 zorgen en uitgangspunten Cliëntenraad BJZNH</b>	
<b>Zorgen</b>	<b>Uitgangspunten</b>
<b>18+ / nazorg</b>	Samen (met de cliënt, organisaties samen, medezeggenschap)
<b>Onduidelijkheid (inkoop, verantwoordelijkheid, privacy, waar moet cliënt terecht)</b>	Uitgaan van wat goed gaat (positief kritisch)
<b>Minder geld (bezuinigingen, meer voor minder)</b>	Behandel de ander zoals je zelf ook behandeld wilt worden
<b>Ongelijkheid / verschil per gemeente (voor cliënt + aandacht Jeugd –gaat onder in het grote ‘sociaal domein’)</b>	Hou elkaar op de hoogte hoe het gaat/ betrek elkaar
<b>Behoud professionaliteit (bezuinigingen, verlies kennis, vertrouwde hulp)</b>	Vraag om feedback

- Op verzoek van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft de Cliëntenraad input gegeven voor de publiekscampagne over de veranderingen in de zorg.

Een adviesbureau voor maatschappelijke vraagstukken kreeg de opdracht vanuit de overheid om een advies uit te brengen over verantwoorde werktoedeling. De vraag was: Wanneer moet een geregistreerde professional worden ingezet en wanneer is dat niet nodig? De Cliëntenraad heeft een vragenlijst ingevuld over de kwaliteit van de jeugdhulpwerker en de registratie van jeugdhulpwerkers in het Kwaliteitsregister Jeugd.

- Parlan heeft advies gevraagd over hoe zij een cliëntenraad kunnen opzetten en ondersteunen.
- Ook studenten benaderen de Cliëntenraad regelmatig met vragen voor hun scriptie of onderzoek. De vragen hebben betrekking op hoe cliënten aankijken tegen de transitie en cliëntenparticipatie.

#### Adviezen naar cliënten

- De Cliëntenraad ontvangt regelmatig telefoon of mail van cliënten die of hun verhaal kwijt willen of een vraag/ klacht hebben. De Cliëntenraad is voor de algemene belangen van cliënten en niet voor individuele zaken/ klachten. De Cliëntenraad biedt een luisterend oor, legt uit hoe de klachtenprocedure werkt en wijst op de mogelijkheid van ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ. Als signalen regelmatig voorkomen worden deze geagendeerd voor de vergadering van de Cliëntenraad.
- Een ouder nam contact op omdat hij de Cliëntenraad als een 'good practice' ziet en tips wilde hoe je een Cliëntenraad opricht en wat daarbij belangrijke aandachtspunten zijn.

#### **(Nieuwe) leden**

Er zijn diverse gesprekken gevoerd met potentiële leden voor de Cliëntenraad. Als (ex)cliënten interesse hebben in deelname aan de Cliëntenraad volgt altijd eerst een kennismakingsgesprek met de voorzitter en de secretaris. Verloopt dit gesprek positief, dan wordt de geïnteresseerde uitgenodigd om de komende 3 vergaderingen bij te wonen. Tijdens de eerste vergadering tekent hij/zij een geheimhoudingsverklaring, waarna de vergaderstukken toegezonden kunnen worden. Na 3x een vergadering bijgewoond te hebben, kan besloten worden de geïnteresseerde dwingend voor te dragen voor benoeming door de Raad van Bestuur.

Criteria voor deelname aan de Cliëntenraad zijn onder andere: afstand kunnen nemen van eigen problematiek, communicatief vaardig, beschikbaar zijn voor vergaderingen en overleg, gemotiveerd zijn en geheimhoudingsplicht. In 2014 zijn twee nieuwe (ex)cliënten benoemd als lid van de Cliëntenraad.

#### **Jaarverslag Cliëntenraad**

Net zoals elk jaar, heeft de Cliëntenraad ook in 2014 een jaarverslag over het voorafgaande jaar opgesteld. Dit verslag is door de Raad van Bestuur gestuurd naar de volgende mensen/instanties:

- Gedeputeerde van de provincie Noord-Holland
- Vertrouwenspersoon AKJ
- Klachtencommissie van De Jeugd- & Gezinsbeschermers
- Provinciaal Cliëntenplatform Jeugdzorg Noord-Holland
- Zorgbelang Noord-Holland
- Landelijk Overleg Cliëntenforum Jeugdzorg (LOC)
- Raad van Toezicht van De Jeugd- & Gezinsbeschermers

Het jaarverslag is ook op intranet en internet ([www.dejeugdengezinsbeschermers.nl](http://www.dejeugdengezinsbeschermers.nl)) terug te vinden.

## **Acties, overleggen, deelname Cliëntenraad**

In het kader van vertegenwoordiging van de Cliënten(raad), netwerken en deskundigheidsbevordering nemen leden van de Cliëntenraad regelmatig deel aan congressen, vergaderingen en/of bijeenkomsten. Hieronder is kort beschreven aan welke externe overleggen en activiteiten leden van de Cliëntenraad deel hebben genomen in 2014. Een volledig overzicht is opgenomen in de bijlage.

### Transitie en Jeugdwet

De Cliëntenraad heeft ook in 2014 de ontwikkelingen gevolgd met betrekking tot de transitie en de jeugdwet. In 2014 zijn er verschillende bijeenkomsten georganiseerd door (samenwerkingsverbanden tussen) gemeenten inzake de transitie, waarvoor ook leden van de Cliëntenraad zijn uitgenodigd. De Cliëntenraad heeft de volgende bijeenkomsten bezocht: conferentie transitie jeugdzorg Noord-Holland met wethouders, bestuurders, statenleden en cliëntenvertegenwoordigers; transitiebijeenkomsten vanuit de gemeenten Alkmaar, Haarlem, bijeenkomsten Samenkracht in Gooi & Vechtstreek, delen en inspireren in de Zaanse praktijk en een ronde tafel gesprek over het sociaal domein in Den Helder/ Hollands Kroon. Daarnaast heeft de Cliëntenraad wethouders bezocht in Weesp, Heemstede en Huizen. Ook was er een kennismakingsbijeenkomst met de participatieraad in Haarlem en was de Cliëntenraad vertegenwoordigd bij de uitreiking van de certificaten voor de Gecertificeerde Instellingen bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

### Structurele externe overleggen

Leden van de Cliëntenraad nemen meerdere keren per jaar deel aan overleggen over 'Richtlijnen in de jeugdzorg' vanuit het Ministerie VWS, georganiseerd door het Nederlands Jeugdinstituut(NJI). Ook neemt de raad deel aan landelijke overleggen over het normenkader vanuit de Commissie belanghebbenden JB/JR, samen met landelijke instellingen, gemeenten, VNG, Ministerie van Veiligheid en Justitie en het Keurmerkinstituut. Daarnaast zijn twee leden ook lid van het Provinciaal Cliëntenplatform in Noord-Holland en het Landelijk Cliëntenplatform.

### Congressen/ conferenties

In 2014 hebben leden het congres " Voor de Jeugddag" in Amsterdam en het landelijk congres "Deze steun heb ik nodig" bezocht. Met "Deze steun heb ik nodig" wil het Landelijke Cliëntenplatform bijdragen aan een dialoog van ouders met hulpverleners, beleidsmakers en gemeenten. Een dialoog over wat ouders als goede ondersteuning ervaren waarbij zij zelf de regie behouden. Daarnaast bezocht de Cliëntenraad de congressen "Kind en trauma", congressen vanuit De Jeugd- & Gezinsbeschermers "Samen sterk tegen kindermishandeling!" en een debat over uithuisplaatsingen, "Transformeren doe je samen" vanuit het NJI en een congres vanuit Zorgbelang over initiatieven op het gebied van participatie en medezeggenschap in het sociaal domein.

### Overige bijeenkomsten/ vragen

- De Cliëntenraad woonde een spiegelgesprek bij over de methodiek vechtscheidingen, georganiseerd vanuit De jeugd- & Gezinsbeschermers. Een spiegelgesprek is een kringgesprek waarin cliënten praten over hun ervaringen. Doel van het gesprek is om uit eerste hand te horen hoe cliënten de begeleiding ervaren hebben en te inventariseren welke aandachts- en verbeterpunten tot verbetering van de werkwijze kunnen leiden.
- Met Defence for Children heeft de Cliëntenraad gesproken over 18+ problematiek.
- Tenslotte noemen we bijeenkomsten met cliënten en professionals waarbij een gezamenlijke "top 5 verbeterpunten uithuisplaatsingen" is gemaakt, georganiseerd vanuit Zorgbelang.

## **Bijlage 1: Artikel in E-zine over 5 jarig bestaan Cliëntenraad**

### **5 JAAR CLIENTENRAAD BJZNH!**

De Cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland bestaat dit jaar 5 jaar! Reden om in dit e-zine stil te staan bij het werk van de mensen van de Cliëntenraad. BJZNH prijst zich gelukkig met een zeer actieve Cliëntenraad, die zich bezighoudt met zaken die voor kinderen, jongeren, ouders en opvoeders belangrijk zijn. De Cliëntenraad draagt daarmee bij aan de verbetering van de kwaliteit van de hulp die Bureau Jeugdzorg biedt. Het gaat dan bijvoorbeeld om de bereikbaarheid van de vestigingen van BJZNH, de beschikbaarheid van informatie via bijvoorbeeld de website en folders en de dienstverlening van BJZNH. Tineke Voogd (sinds 2008 lid van de Cliëntenraad en sinds 2012 voorzitter) en Arend Rappoldt (sinds 2012 lid van de Cliëntenraad) blikken terug op vijf jaar Cliëntenraad en werpen een blik op de toekomst.

#### **Hoe kijken jullie terug op vijf jaar Cliëntenraad?**

Tineke Voogd: "Ik ben vanaf de oprichting lid van de Cliëntenraad en in het begin wist ik er nog niets vanaf, behalve mijn eigen ervaringen. Maar dit is in de loop van de jaren gegroeid. Ik vind het fijn om vanuit een moeilijke situatie iets positiefs te kunnen bijdragen." Arend Rappoldt: "Ik ben zelf nog maar een jaar lid. Ik zie mijn rol als positief kritisch net zoals die van mijn collega-leden. De raad is ook landelijk actief en probeert zo op een breder vlak invloed uit te oefenen en contacten te leggen met andere Cliëntenraden.

Tineke Voogd geeft een aantal voorbeelden uit de afgelopen jaren: "Ik ben trots op onze positief actieve Cliëntenraad; klagen mag maar je moet ook met een oplossing komen en meedenken hoe het dan beter kan. Ook zijn wij een van de weinige bureaus jeugdzorg met een actieve en vaste Cliëntenraad. We hebben goed contact met de Raad van Bestuur wat ook waardevol is en fijn werkt. Ook ben ik er trots op dat wij als Cliëntenraad al in 2010 alle gemeentes hebben aangeschreven; we stuurden toen een brief waarin we ons voorstelden en onze zorgen uitten over de transitie. Toen kregen we maar enkele reacties terug, maar in 2013 wilden bijna alle gemeenten met ons om tafel. Voor 2014 zijn de eerste uitnodigingen van gemeenten alweer binnen!"

#### **Wat is volgens jullie het belang van een Cliëntenraad voor Bureau Jeugdzorg?**

Tineke Voogd: "Het grootste belang van de Cliëntenraad is dat de stem van de cliënt echt wordt gehoord. Wij als ervaringsdeskundigen in de breedste zin van het woord hebben binnen de jeugdzorg een betere kijk op hoe het anders/beter zou kunnen. Een voorbeeld is dat we bij folders of informatiemateriaal voor cliënten goed kunnen aangeven hoe iets overkomt. Het wekt bijvoorbeeld irritatie als er zou staan: 'Bureau Jeugdzorg zorgt dat het weer goed komt', want dat is altijd samen met de cliënt Arend Rappoldt vult aan: "Het belang van de Cliëntenraad voor Bureau Jeugdzorg is het fungeren als kritisch klankbord en het voorhouden van een spiegel. De Cliëntenraad wordt door BJZNH zeer serieus genomen en aan- of opmerkingen komende uit de raad, worden zeer ter harte genomen. Het zou ook zo maar kunnen zijn, dat door het bestaan van de Cliëntenraad BJZNH al bij voorbaat kritisch is ten opzichte van zichzelf. De Cliëntenraad en Bureau Jeugdzorg Noord-Holland gaan zeer respectvol met elkaar om en dat is iets wat wij zeer waarderen."



### **Wat zijn voor de Cliëntenraad de belangrijkste uitdagingen voor de komende jaren?**

Arend Rappoldt: “De grote uitdaging voor de Cliëntenraad zelf is het vinden van een nieuwe balans door de nieuwe verhoudingen die ontstaan door en na de transitie. Als de Cliëntenraad nog enige invloed wil kunnen uitoefenen, dan zal zij ook een overleg moeten gaan opzetten met de gemeenten, zoals wij nu bijvoorbeeld ook hebben met de gedeputeerde, Elvira Sweet. De Cliëntenraad zal de ontwikkelingen scherp in het oog houden in het belang van de cliënten van BJZNH en hetzelfde geldt voor de kwaliteit van zorg en of de aangeboden zorg wel goed aansluit bij de vraag.”

Tineke Voogd: “Ik hoop dat door de transitie het belang van de cliënt voorop blijft staan en dat het niet alleen om een bezuiniging gaat. Als Cliëntenraad proberen we daarop toe te zien door onze stem zoveel mogelijk te laten horen.”

### **De Cliëntenraad in de praktijk**

De Cliëntenraad bestaat uit maximaal tien leden. Zij komen ongeveer tien keer per jaar bij elkaar. Twee keer per jaar is er overleg met de Raad van Bestuur en daarnaast is er zo nodig rechtstreeks contact met medewerkers van BJZNH over concrete onderwerpen. BJZNH stelt voor het werk van de Cliëntenraad de hulp van een medewerker van BJZNH beschikbaar en jaarlijks wordt er een bedrag beschikbaar gesteld voor bijvoorbeeld onkosten- en presentievergoeding, teambuilding en training.

*Voor meer informatie over de Cliëntenraad: [clienraad@bjznh.nl](mailto:clienraad@bjznh.nl) of T 088 - 777 80 00 (op maandag, dinsdag en donderdag).*

## **Bijlage 2: Bericht op intranet op verzoek van Cliëntenraad: Gratis app voor jongeren, wat moet je regelen als je 18 wordt**

### **Gratis app voor jongeren: wat moet je regelen als je 18 wordt**

Voor jongeren die de jeugdzorg verlaten is door Stichting Kinderperspectief de gratis app Kwikstart ontwikkeld. Op 18-jarige leeftijd houdt jeugdzorg op en moeten deze jongeren het zelf zien te redden.

Kwikstart geeft antwoord op vragen zoals: wat moet ik geregeld hebben op mijn 18e? Hoe vind ik een fijne woonplek? Heb ik recht op zorgtoeslag? De app biedt informatie over wonen, financiën, verzekeringen, nazorg en gezondheid. Een praktische checklist helpt jongeren het overzicht te bewaren. De app en bijbehorende website zijn samen met jongeren ontwikkeld.

Hoewel de app vooral bedoeld is voor jongeren uit de jeugdzorg, is hij ook geschikt voor andere leeftijdgenoten die zelfstandig gaan wonen.

De leden van onze Cliëntenraad (en enkele jongeren) hebben de app bekeken en raden hem aan om te gebruiken als hulpmiddel voor en met jongeren vanaf 16 jaar.

Kwikstart voor Android en Iphone is te downloaden in de Google play (Android) & Apple store.

## **Bijlage 3: Oproep van Cliëntenraad naar medewerkers om positieve ervaringen met cliënten te delen**

### **Challenge Serious Request Cliëntenraad: Verzamel positieve ervaringen met cliënten**

#### **Wat is de uitdaging?**

De Cliëntenraad daagt je uit om in de maand oktober jouw leukste opmerkingen of ervaringen met cliënten te verzamelen.

#### **Waarom deze uitdaging?**

- Er gebeurt veel, er is onrust en onduidelijkheid maar er moet ook aandacht zijn voor wat werkt en goed gaat
- De Cliëntenraad wil aandacht voor positieve ervaringen, daar is niet altijd voldoende aandacht voor
- De Cliëntenraad wil wat doen voor de actie van Serious Request
- De Cliëntenraad wil gevoed worden met positieve berichten en dit delen met zijn contacten
- De Cliëntenraad wil input voor zijn contacten, zoals bijvoorbeeld gemeenten

#### **Wie dagen we uit?**

Iedereen die bij BJZNH werkt; Jeugd- en Gezinsbeschermers, gedragsdeskundigen, teamleiders, regiomanagers, Raad van Bestuur, medewerkers Service Organisatie, administratie en telefonistes enz.

#### **Wat is de bedoeling**

- Hou bij wat je leukste ervaringen/ opmerkingen met cliënten zijn
- Je verzamelt deze opmerkingen/ ervaringen in de maand oktober
- Je mailt deze opmerkingen naar Marloes Kenter (m.kenter@bjznh.nl), o.v.v. 'Uitdaging Cliëntenraad'. Doe dit voor 4 november.

#### **Wat doen we met de resultaten?**

- De opmerkingen nemen we mee als input voor de Cliëntenraad bij bezoeken/ deelname gemeentelijke transitiebijeenkomsten, ministeries, andere medezeggenschapsgroepen enzovoort.
- Voor Serious Request, een goede actie en de Cliëntenraad wil wat doen hiervoor; het aantal inzenders wordt vermenigvuldigd met 2€ (met een maximum van 500€). De opbrengst brengen we naar het Glazen Huis op de Grote Markt in Haarlem tussen vrijdag 19 en woensdag 24 december 2014
- Alle reacties koppelen we terug, door ze (anoniem) te mailen naar teamleiders en op het Plein te publiceren

#### **Doe je mee, alleen of met een collega, je team ....?**

## Bijlage 4: Brandbrief van Cliëntenraad naar Eerste Kamer en reacties op de brief in de krant

De Eerste Kamer der Staten Generaal  
Binnenhof 22  
DEN HAAG

Eindhoven, 3 februari 2014

Samenwerkende Cliëntenraden Bureau Jeugdzorg Noord-Holland en Noord-Brabant  
Betreft: Jeugdwet: De cliënt centraal!

### **WIE IS MIJN HULPVERLENER OP 1 JANUARI 2015!**

*En waar is mijn recht op privacy gebleven?*

Geachte leden,

Wij, de cliëntenraden van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland en Noord-Brabant, maken zich ernstige zorgen rondom de invoering van de jeugdwet op 1 januari 2015. Wij vertegenwoordigen 12.000 cliënten. In deze hoedanigheid hopen wij uw aandacht te vragen voor onze zorgen.

#### **Continuïteit van de zorg**

Waar is de vertrouwde hulpverlener van de cliënt op 1 januari 2015? Wegbezuinigd, overgeplaatst vanwege reorganisatie, Bureau Jeugdzorg wegens arbeidsonzekerheid verlaten, etc. Geen enkel plan strekt tot borging van de relatie cliënt – hulpverlener en daarmee de continuïteit van de zorg aan de cliënt. De budgetkorting is in de praktijk veel groter dan de gestelde 15%. Gemeenten stellen budget nodig te hebben voor het inrichten van een ambtelijke organisatie, innovatie en onvoorziene posten. Een budgetkorting van 20 – 25% in het eerste jaar blijkt dus veel aannemelijker!

#### **Een zachte landing**

De staatssecretaris zegde kortgeleden een zachte landing van de taken van Bureau Jeugdzorg toe. Wij vrezen voor een harde landing. Ondanks dat alle deskundigen pleiten voor een overgangsregeling van drie jaar waarin het cliëntenbelang wel gewaarborgd is, wordt dit niet overgenomen. Dit vinden wij onbegrijpelijk!

#### **Privacy van de cliënt**

Iedere burger heeft recht op privacy! Privacyschendig ligt op de loer in de overheveling van taken naar de gemeenten. Hoe gaat de overheid de privacy waarborgen bij een zogenaamde 'eenmalige overdracht'. Wie is en wordt verantwoordelijk voor de dossiers die nu in het bezit zijn van de Bureaus Jeugdzorg?  
Kan een raadslid straks het dossier inzien? Heeft de wijkagent straks inzage in het dossier?  
De gemeenten vragen nu al cliëntgegevens op, waar de cliënt zelf nauwelijks zicht op heeft!

#### **Invoeringswet**

Moet de invoeringswet betreffende de nieuwe jeugdwet niet eerst vastgesteld worden alvorens de eerste kamer de nieuwe jeugdwet behandelt? Wij zouden dit een logischer proces vinden.

Namens alle cliënten hopen wij dat u deze punten meeneemt in de behandeling van de jeugdwet en dat het u wel lukt om in uw besluitvorming de cliënt echt centraal te stellen!

Hooachtend,



Mevr. Voogd  
voorzitter BJZ Noord-Holland



Dhr. Kuijpers  
voorzitter BJZ Noord-Brabant

## 'Senaat fietst over bezwaren Jeugdwet heen'

Noordhollands Dagblad 14-02-2014 (p. ALK210)

Den Haag Er tekent zich een meerderheid in de Eerste Kamer af voor de invoering van de nieuwe jeugdwet. „Heel erg jammer. De Senaat is wel heel makkelijk over de bezwaren heen gefietst”, aldus Tineke Voogd, voorzitter van de Cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

Zij heeft met haar collega van Noord-Brabant een brandbrief naar de Eerste Kamer gestuurd.

De jeugdwet regelt de overheveling van jeugdzorgtaken van provincie naar gemeenten per 1 januari 2015.

Enkele zorgen zijn dat er veel deskundigheid verloren gaat en dat de continuïteit van de zorg aan de cliënt wordt aangetast. De Heemskerkse Voogd vreest bovendien dat er veel minder geld voor de feitelijke zorg voor deze zeer kwetsbare groep beschikbaar blijft.

Voogd: „We zullen nu moeten afwachten hoe het in de praktijk uitpakt, maar ik ben nog steeds bang dat meer kinderen hierdoor in de problemen komen.”

Voogd vraagt zich af welke zorg de gemeenten straks gaan inkopen: „Dat is moeilijk voor een gemeente dat te kunnen beoordelen.”

Dat de regering heeft toegezegd dat er een onafhankelijke klachtencommissie komt, vindt zij niet meer dan logisch: elke instantie heeft een zo'n commissie. Dat is heel belangrijk.”

De Senaat zal zich komende woensdag definitief uitspreken over de nieuwe jeugdwet en Voogd maakt zich geen illusies: „De wet zal wel aangenomen worden. Daarmee vervalt weer een stukje bescherming voor de zwakkeren.”

HDC Media

## Brandbrief jeugdzorg naar Eerste Kamer

BN/de Stem 07-02-2014 (p. 31)

EINDHOVEN - De cliëntenraden van de bureau's jeugdzorg Noord-Brabant en Noord-Holland hebben samen een brandbrief gestuurd naar de Eerste Kamer. De jeugdzorg gaat vanaf 2015 over van provincies naar gemeenten. De Tweede Kamer is al akkoord. De Eerste Kamer de-

batteert hier op 11 februari over. De twee Cliëntenraden vrezen voor de gevolgen van de bezuiniging van 15 procent. Hierdoor zou de jeugdzorg in de knel komen. Ook voorzien ze privacy-problemen: „Kan een raadslid straks het dossier inzien? Heeft de wijkagent inzage?”, stellen zij in hun brief.

## Brandbrief naar Eerste Kamer

Noordhollands Dagblad 11-02-2014 (p. ENK210)

door Matthie Bergman  
Cliëntenraden vrezen invoering van jeugdwet  
Heemskerk De Cliëntenraden van Noord-Holland en Noord-Brabant hebben een brandbrief naar de Eerste Kamer gestuurd met ernstige zorgen over de nieuwe jeugdwet. De Senaat behandelt dit vandaag.

De twee raden, die twaalfduizend cliënten vertegenwoordigen, maken zich ernstige zorgen over de invoering van de jeugdwet per 1 januari 2015. Die wet houdt de overheveling in van de jeugdzorg-taken van de provincies naar de gemeenten. Daarbij hoort wel een korting van het totale budget met 15 procent.

Een van de zorgen is dat er door de invoering jeugdwerkers worden wegbezuinigd, overgeplaatst of dat ze door onzekerheid over

hun functie zelf al een andere baan hebben gezocht. Voorzitter Tineke Voogd van de Cliëntenraad Noord-Holland: „Die nieuwe wet hangt als een zwaard van Damocles boven hun hoofd. Niemand weet nog hoe het gaat worden en tja, in zo'n situatie worden de beste krachten vaak hals eerste weggekaapt. Hierdoor kan veel deskundigheid verloren gaan. Het gaat dan om jeugdwerkers, die al veel gerichte scholing hebben gehad.” Bovendien, zo vreest zij, wordt hiermee de continuïteit van de zorg aan de cliënt aangetast, doordat de cliënt weer aan een nieuwe hulpverlener moet wennen.

Voogd stelt nog wel niet tegen de nieuwe wet te zijn, ook al ziet zij die vooral als een verkapt bezuiniging. „De gemeenten gaan straks vooral voor preventie.

Prima natuurlijk, maar er zijn gewoon zware gevallen van bijvoorbeeld autistische kinderen, waarbij preventieve hulp niet voldoende is. Dan red je het niet met een gesprek aan de keukentafel.”

De Heemskerkse vreest bovendien dat er veel minder geld voor de feitelijke zorg voor deze zeer kwetsbare groep beschikbaar blijft dan de gestelde 85 procent: „Gemeenten stellen nu al ook geld nodig te hebben voor het inrichten van een ambtelijke organisatie, innovatie en onvoorziene posten. Ik vrees dat straks bij de keuze van de hulp voor een cliënt vooral wordt gekeken naar de kosten in plaats van naar de kwaliteit. Een korting van 20 tot 25 procent in het eerste jaar lijkt aannemelijker.”

„Onbegrijpelijk” vinden

de raden het, dat er geen overgangperiode van drie jaar in de wet is opgenomen. „Terwijl alle deskundigen op dit gebied hiervoor hebben gepleit”, aldus Voogd ook in de brandbrief.

Grote zorgen maken de raden zich ook over de privacy van de cliënten. Straks moeten namelijk alle dossiers aan de gemeenten worden overgedragen. „Wie wordt er voor die dossiers verantwoordelijk. Kan een raadslid ze straks inzien, of een wijkagent? De gemeenten vragen nu al cliëntgegevens op, waar de cliënt zelf nauwelijks zicht op heeft.”

Al met al voldoende voor Voogd om zoveel mogelijk te volgen of de Eerste Kamer iets met alle kritiek op de wet doet.

matthie bergman m.bergman@hdcmedia.nl

**Noord Hollands Dagblad**, 23- augustus 2014, door Bart Vuijk

Beverwijk. De jeugdzorgtaken die de gemeenten er volgend jaar bij krijgen, worden door die gemeenten sterk onderschat. Dat schrijft de Cliëntenraad van het op te heffen Bureau Jeugdzorg aan de gemeente Beverwijk.

De Cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van de personen die nu door Bureau Jeugdzorg worden geholpen. Het overleg met Bureau Jeugdzorg vindt de Cliëntenraad erg plezierig en de raad schrijft aan de gemeente Beverwijk te hopen dat dit zich op dezelfde wijze zal voortzetten als de taken op het gebied van jeugdzorg naar de gemeenten zijn overgeheveld. Gelijktijdig maakt de raad zich grote zorgen over de wijze van uitvoering van die taken door de gemeente.

„Wij zien dat er hard wordt gewerkt door de gemeenten om de transitie tot een succes te maken. Wij nemen echter ook een onderschatting waar van hetgeen er op de gemeente afkomt wat jeugdzorg betreft”, aldus de Cliëntenraad in het epistel. „Onze zorgen liggen met name op het gebied van de kwaliteit van jeugdzorg na de transitie, de afstemming van vraag en aanbod, en niet te vergeten de begeleiding van 18+ jeugdigen, die buiten de boot dreigen te vallen.”

De Cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland heeft al eerder aan de gemeenten en alle fracties in Noord-Holland een brief met soortgelijke zorgen gestuurd. Ook aan gedeputeerde Elvira Sweet van de provincie zijn de zorgen overgebracht.

De transitie van jeugdzorgtaken van Bureau Jeugdzorg naar de gemeenten gaat gepaard met een bezuiniging van vijftien procent.

## Bijlage 5: Brief van Cliëntenraad naar wethouders

Betreft: uitnodiging kennismaking Cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

Haarlem, 30 mei 2014

Geachte heer/mevrouw,

Allereerst stellen wij ons graag aan u voor. Wij zijn de cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland (BJZNH). De cliëntenraad bestaat op dit moment uit acht enthousiaste leden. Een aantal leden van de raad is zeer actief, zowel lokaal als landelijk. De raad komt maandelijks bijeen voor overleg.

De raad bezoekt o.a. seminars, onderhoudt contacten met andere cliëntenraden in het land, heeft een aantal keren per jaar overleg met de raad van bestuur en de ondernemingsraad van BJZNH, stelt zich actief op in overleggen die betrekking hebben op de transitie naar de gemeenten en nog veel meer. De raad geeft BJZNH gevraagd of ongevraagd positief kritisch advies. De samenwerking met BJZNH is bijzonder goed te noemen.

Als cliëntenraad van BJZNH maken wij ons grote zorgen over de gevolgen van de transitie voor de jeugdzorg in Nederland. Wij zien dat er hard wordt gewerkt door de gemeenten om de transitie tot een succes te maken. Wij nemen echter ook een onderschatting waar van hetgeen er op de gemeente afkomt wat jeugdzorg betreft. Onze zorgen liggen met name op het gebied van de kwaliteit van jeugdzorg na de transitie, de afstemming van vraag en aanbod en, niet te vergeten, de begeleiding van 18+ jeugdigen, die buiten de boot dreigen te vallen. De cliëntenraad heeft de gemeenten en alle fracties in Noord-Holland eerder dit jaar al een brief gestuurd waarin zij haar zorgen hierover uit.

Een paar voorbeelden van vragen die wij aan de gemeenten hebben zijn:

- Als toegangspoort naar de jeugdhulp richten gemeenten wijkteams in, waarbij veel deelnemers in de wijkteams in dienst zijn van een eigen jeugdhulpaanbieder. Voor cliënten is het niet duidelijk waar zij naar toe kunnen met een klacht of een aansprakelijkheidsstelling: de gemeente, het wijkteam, de moederorganisatie die de medewerker heeft geleverd, de professional?
- De cliëntenraad zou van de gemeenten graag willen weten óf en op welke wijze cliënten en cliëntenorganisaties in de gemeente en in de regio betrokken worden bij het vormgeven en inrichten van de wijkteams

Twee keer per jaar hebben wij een ontmoeting met Elvira Sweet, gedeputeerde van de provincie Noord-Holland. Deze, tot nu toe, informele ontmoetingen, waarbij van beide kanten zaken worden toegelicht en ervaringen worden uitgewisseld, worden door ons en mevrouw Sweet zeer gewaardeerd. Nu de gemeente verantwoordelijk wordt voor de jeugdzorg, zouden wij graag een dergelijk overleg met de gemeente willen opstarten. In de nieuwe jeugdzorgwet bestaat er zelfs een verplichting toe om een overleg met elkaar te hebben. U zult een dergelijk overleg eveneens bijzonder gaan waarderen. Wij nodigen u dan ook graag uit voor een nadere kennismaking.

In afwachting van een antwoord op onze uitnodiging verblijven wij,  
Cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

Met vriendelijke groet,

namens de Cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Noord-Holland



Tineke Voogd (voorzitter Cliëntenraad)  
Boutonnestraat 10  
1966 VM Heemskerk  
[tinekevoogd@hotmail.com](mailto:tinekevoogd@hotmail.com)

Jaarverslag 2014 Cliëntenraad, De jeugd- & Gezinsbeschermers

## Bijlage 6: Overzicht deelname externe vergaderingen, bijeenkomsten, congressen

In het kader van vertegenwoordiging van de Cliënten(raad), netwerken en deskundigheidsbevordering nemen leden van de Cliëntenraad regelmatig deel aan congressen, vergaderingen en/of bijeenkomsten. Onderstaand schema geeft de verschillende bijeenkomsten weer die de Cliëntenraad in 2014 bezocht heeft:

Bijeenkomst	Data
Landelijk Clientenforum Jeugdzorg (LOC/ LCFJ)	29 januari, 3 juli, 23 september, 10 december
Provinciaal Cliëntenplatform in Noord-Holland	23 januari, 20 maart, 22 mei, 24 juli, 25 september, 20 november
Impressie Conferentie transitie Jeugdzorg Noord-Holland; wat nog te doen met nog elf maanden om de transitie Jeugdzorg voor te bereiden. Wethouders, bestuurders, statenleden, en cliëntvertegenwoordigers in Heemstede.	15 januari
Transitiebijeenkomst Gooi	15 januari
Richtlijnen in de jeugdzorg (Nji)	6 februari, 15 mei, 9 oktober
Regiobijeenkomst Alkmaar	13 februari
Gemeente Den Haag, nav notitie 2013: Deze hulp heb ik nodig	17 februari
Gemeente Haarlem	19 februari
18+ problematiek; sparren met Defence for Children	21 februari
LCFJ-LOC risicoregelreflex LCFJ-LOC	27 februari
Congres kind en trauma	11 maart
Bijeenkomst Samenkracht Gooi & Vechtstreek (BJZNH geeft workshop)	2 april + 25 juni
Met LOC gesprek Groen Links en PvdA over geheimhouding	10 april
Informatief gesprek met Zorgbelang	16 april
Regio G&V decentralisatie zorg & welzijn	24 april
Workshop politieke beïnvloeding van ex-wethouder	15 mei
LOC cliëntentafel	20 mei
Regio G&V bespreken concept verordening jeugdhulp en toelichting en concept-procesverordening	21 mei



Congres BJZNH Samen sterk tegen kindermishandeling!	3 juni
Delen en inspireren, jeugdwet in de Zaanse praktijk	11 juni
Transitie JZ Alkmaar, bijeenkomst cliëntenparticipatie jeugdzorg met thema Toegang.	12 juni
Congres Nji 'Transformeren doe je samen'	16 juni
Transitiebijeenkomst Bussum	25 juni
LOC bijeenkomst: vervolg risicoregelreflex	21 augustus
WMO raad Den Helder	1 september
Gesprek met wethouder Weesp nav brief CR	8 september
Ronde tafel gesprek sociaal domein Den Helder/ Hollands Kroon	11 september
Kennismaking wethouder Kuiper en hoofd afd. Welzijn (gemeente Heemstede) nav brief cliëntenraad	15 september
Verordening Jeugdhulp + sociaal domein gemeenten Velsen, Beverwijk en Heemskerk	17 september
Kennismakingsbijeenkomst gemeente Haarlem met o.a. Clientenplatform NH, Zorgbelang, participatieraad Haarlem	22 september
Commissie belanghebbenden JB/JR: hoe werkt certificeringsschema in praktijk, zijn er wijzigingen nodig ? Cliënten samen met BJZ, JN, landelijke instellingen, gemeenten, VNG, Min Veiligheid en Justitie en Keurmerk)	4 bijeenkomsten, 1e in oktober
Bussum: samenkracht bijeenkomst	22 oktober
Voor de Jeugddag	27 oktober
Client en WMO, gemeente Hollands Kroon	28 oktober
Debat vanuit BJZNH mbt onderzoek TNO uithuisplaatsingen, voorzitter is panellid	19 november
Vervolg 'verbeterpunten uithuisplaatsingen' volgens cliënten (4) en professionals (5). Organisatie vanuit Zorgbelang	10 december
Bekendmaking welke drie initiatieven kans maken op de Zorgbelang Duim 2014 voor het beste initiatief op het gebied van participatie en/of medezeggenschap rond de 3 D's in het sociale domein: Jeugdzorg, de komst van de participatiewet en de transitie van de AWBZ.	11 december
Uitreiking certificaat normenkader bij Min. Van Justitie	18 december
Huizen, gesprek met wethouder	19 december

## **Bijlage 7: Ledenlijst Cliëntenraad BJZNH 2014**

### **Tineke Voogd**

(lid sinds januari 2009 / voorzitter sinds januari 2010)

Heemskerk

### **Henrie Theunisse**

(lid sinds januari 2009)

Zwaag

### **Louise Tieleman**

(lid sinds januari 2009)

Haarlem

### **Jaap Schouten**

(lid sinds januari 2010)

Bergen

### **Arend Rappoldt**

(lid sinds november 2012)

Haarlem

### **Cas van Dijk**

(lid sinds december 2013)

Tuitjenhorn

### **Hans van Gasteren**

(lid sinds april 2014)

Hem

### **Bianca de Looze**

(lid sinds november 2014)

Hoorn

### **Secretaris Cliëntenraad vanuit De Jeugd- & Gezinsbeschermers**

Marloes Kenter