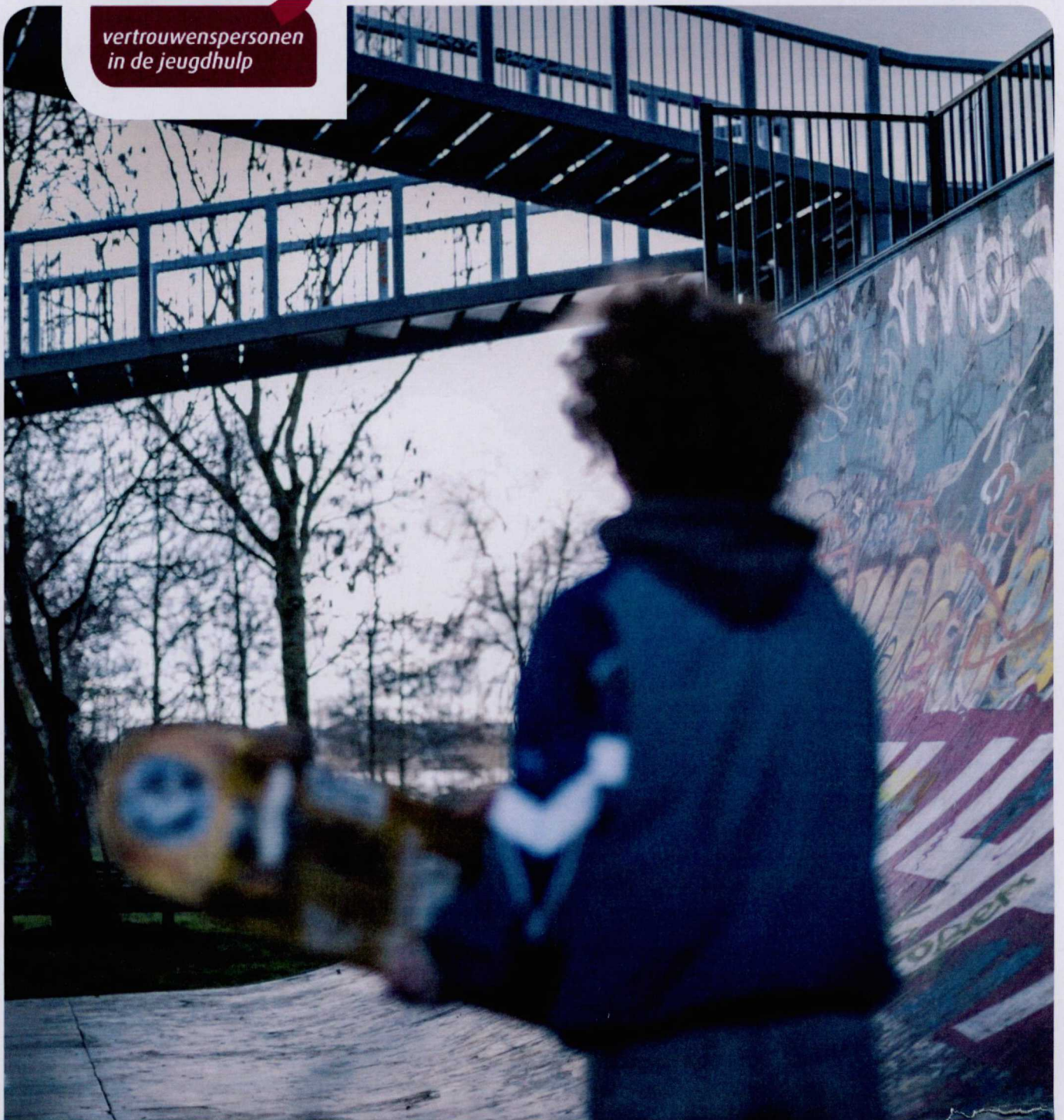


akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Jaarrapportage 2016

Vertrouwenswerk CJG Kennemerland

Jaarrapportage 2016

Vertrouwenswerk CJG Kennemerland

Datum: 17 februari 2016

Contactpersoon: Daphne Heynen van AKJ Amsterdam

Telefoonnummer: 06 – 256 449 16

E-mailadres: d.heyne@akj.nl

AKJ Hoofdkantoor Amsterdam

Pand Zuid

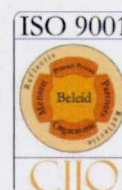
IJshaanpad 9-11

1076 CV Amsterdam

020 521 99 50

info@akj.nl

www.akj.nl



Gemeente Zandvoort
Aan het College van burgemeester en wethouders
Postbus 2
2040 AA ZANDVOORT

Datum: 13 februari 2017
Kenmerk: AKJ 2 rapp 2016

Betreft: - Jaarrapportage 2016 - Vertrouwenswerk in Zandvoort
- Jaarrapportage 2016 - Toegang Jeugdhulp in Zandvoort

Geacht College,

Ook in 2016 heeft het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* - het onafhankelijke vertrouwenswerk uitgevoerd, onder meer voor de inwoners van uw gemeente die vragen of klachten hadden over de jeugdhulp.

In de Jeugdwet is vastgelegd dat het College ervoor verantwoordelijk is dat jeugdigen, ouders en pleegouders een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon, om welke reden dan ook. Het vertrouwenswerk is direct en zonder toegangseisen beschikbaar en is in 2016 collectief gefinancierd via het bureau van de VNG.

Onze vertrouwenspersonen ondersteunen cliënten bij vragen of klachten over bejegening, communicatie, procedures, besluiten, onveiligheid en rechtspositie. De cliënten zijn vaak in hoge mate afhankelijk van zorg, uithuisgeplaatst en kwetsbaar. Een groot deel van de jeugdigen (en hun ouders) beschikt over een 'maatregel' of verkeert in een fase van onderzoek dat daartoe kan leiden, oftewel in een situatie van *drang en dwang*. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om de jeugdigen of hun ouders te ondersteunen, maar nooit op eigen initiatief. Er ligt altijd een vraag van een cliënt aan ten grondslag. De insteek van vertrouwenswerk is vooral om te voorkomen dat een klacht escaleert tot een conflict dat ook juridisch wordt uitgespeeld. Tot echt juridische bijstand komt het daardoor maar weinig.

Vorig jaar hebben de vertrouwenspersonen in totaal 10.572 unieke cliënten ondersteund die gezamenlijk 20.860 vragen, problemen en klachten over de jeugdhulp bij ons onder de aandacht brachten. Hoeveel jeugdhulpcliënten uit uw gemeente hebben zich gemeld bij het AKJ? Waar gingen hun vragen, problemen en klachten over? Is de vertrouwenspersoon in beeld in uw gemeente?

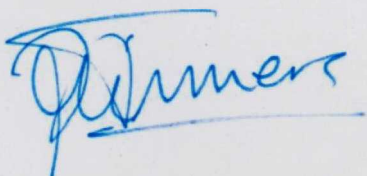
Z.O.Z.

U leest het in de bijgaande *Jaarrapportage 2016 – Vertrouwenswerk in Zandvoort*.

Daarnaast ontvangt u de jaarrapportage 2016 over het vertrouwenswerk specifiek bij de *Toegang Jeugdhulp* in uw gemeente.

Beide *Jaarrapportages 2016* zijn per e-mail naar de bij ons bekende beleidsmedewerker Jeugd van uw gemeente gestuurd. Heeft u vragen of opmerkingen over de bijgevoegde rapportages? Neemt u dan contact op met Daphne Heynen, vertrouwenspersoon van het AKJ en tevens contactpersoon voor uw gemeente.

Hoogachtend,



Jenine Timmers
Directeur-bestuurder AKJ

P.s. Wellicht wilt u meer weten over het vertrouwenswerk van het AKJ in de jeugdhulp. Vandaar dat we u bijgaande folders toesturen. U kunt met vragen altijd terecht bij eerder genoemde vertrouwenspersoon.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2016	5
2.1 Algemene terugblik.....	5
2.2 Toelichting op de cijfers	5
2.3 Signalering	6
 Bijlage 1 Cijfers vertrouwenswerk 2016.....	7
Bijlage 2 Agenda bespreking jaarrapportage	11

1. Inleiding

Wij willen dat jongeren en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Dat is de missie van het AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Het AKJ voert 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 (inclusief Zeeland).

In deze jaarrapportage blikken we terug op de werkzaamheden en contacten van de vertrouwenspersonen binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Kennemerland in 2016. Er wordt een toelichting gegeven op de cijfers vanuit de cliëntcontacten. Een overzicht van deze cijfers is opgenomen in de bijlage. 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 vertrouwenspersonen over het CJG Kennemerland. Dit kan rechtstreeks gedaan zijn bij de vertrouwenspersoon tijdens groepsbezoeken, via de telefonische adviesdienst of via de chat of e-mail.

Indien gewenst kan de contactpersoon van het AKJ een nadere toelichting geven op deze jaarrapportage 2016 en kunnen er (aanvullende) afspraken gemaakt worden voor het komende jaar. Deze zullen dan worden vastgelegd in de gespreksnotulen en zullen worden verwerkt in een werkplan. Een conceptagenda voor deze bespreking van de jaarrapportage is als bijlage bijgevoegd.

2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2016

2.1 Algemene terugblik

Op 31 maart 2016 is er een voorlichting over het vertrouwenswerk gegeven aan beleidsmedewerkers van de gemeente Haarlem. Hierbij was ook de heer Mulder, manager van het CJG Kennemerland, aanwezig. In dit overleg is er uitleg gegeven over het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Haarlem en Zandvoort en dat zij samen de toegang van de jeugdhulp organiseren in het CJG Kennemerland. De structuur van het CJG Kennemerland, met een Informatie- & Adviesteam en CJG-coaches is nader toegelicht.

Er zijn afspraken gemaakt over de klachtroute en de ondersteunende rol van een vertrouwenspersoon voor cliënten. De heer Sutterland, klachtenfunctionaris van het CJG, heeft het recht op een vertrouwenspersoon opgenomen in het klachtenprotocol.

De zichtbaarheid van het onafhankelijke vertrouwenswerk is vergroot door een verwijzing naar het AKJ op de website van het CJG Kennemerland. De folders van het AKJ zijn door de heer Mulder verspreid onder medewerkers van het CJG. Een voorlichting aan het Informatie- en Adviesteam en de CJG-coaches is niet nader georganiseerd.

2.2 Toelichting op de cijfers

In de bijlage vindt u de cijfers over het uitgevoerde vertrouwenswerk. Hieronder vindt u een korte toelichting op deze cijfers.

Deel 1: doelgroep

In 2016 hebben 11 cliënten contact opgenomen met het AKJ in verband met vragen, problemen en klachten over het CJG Kennemerland. Hiervan waren 9 cliënten een ouder, 1 cliënt een familielid en van 1 cliënt was de betrokkenheid onbekend.

Deel 2: vertrouwenswerk

Er zijn in totaal 4 vragen gesteld over het CJG Kennemerland, waaronder vragen over wetgeving. Er is één probleem voorgelegd aan een vertrouwenspersoon en er werden 13 klachten geuit over het CJG Kennemerland. De klachten betroffen onder andere de bejegening door een medewerker, het krijgen van te weinig informatie of de uitvoering van de hulpverlening.

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.

Deel 3: resultaat

Geen enkele van de vragen, problemen en klachten die cliënten hadden geuit bij het AKJ, hebben geleid tot een klachtenprocedure. Een informatie- en adviesgesprek met een

vertrouwenspersoon was voldoende voor deze cliënten om hun vragen en klachten af te ronden.

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 2016 zijn er geen signalen afgegeven aan uw instantie.

Bijlage 1 Cijfers vertrouwenswerk 2016

1. Cliënten: wie ondersteunen wij?

In **tabel 1a** wordt aangegeven hoeveel unieke cliënten in deze rapportageperiode contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon (kolom totaal) over uw instantie. In de kolom nieuw wordt aangegeven met hoeveel van deze cliënten het contact in deze periode is gestart.

Tabel 1b geeft een specificatie van de ouders die contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon.

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	9	9
Familieleden	1	1
Onbekend/anders	1	1
Totaal aantal cliënten	11	11

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	7	7
Ouder zonder gezag	1	1
Ouder gezag onbekend	1	1

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

Tabel 2a, 2b en **2c** geven in de kolom nieuw de nieuw binnengekomen vragen, problemen en klachten over uw instantie in deze rapportageperiode weer. De kolom totaal geeft het totale aantal vragen, problemen en klachten weer dat in deze periode in behandeling is (geweest). Hier zitten dus ook vragen, problemen en klachten in die in de vorige periode zijn gestart maar in deze rapportageperiode nog doorlopen. De laatste kolom laat zien hoeveel vragen, problemen en klachten niet direct konden worden afgehandeld, maar waarbij meer ondersteuning van een vertrouwenspersoon nodig was.

Tabel 2a. Type vragen in aantallen.	Nieuw	Totaal	Waarvan in ondersteuning
Wetgeving	2	2	0
Andere vragen	2	2	0
Totaal aantal vragen	4	4	0

Tabel 2b. Type problemen in aantallen.	Nieuw	Totaal	Waarvan in ondersteuning
Andere problemen	1	1	0
Totaal aantal problemen	1	1	0

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Nieuw	Totaal	Waarvan in ondersteuning
Bejegening	6	6	0
Beslissingen	1	1	0
Gebrekkige informatie	3	3	0
Onderzoek	1	1	0
Uitvoering jeugdhulp	2	2	0
Totaal aantal klachten	13	13	0

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	4	3
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	1	1
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	13	7

Tabel 2e 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. Daarnaast geeft deze tabel een overzicht van het aantal voorlichtingen dat is gegeven aan medewerkers en cliëntgroepen.

Tabel 2e. Aantal contacten met en ten behoeve van cliënten.	Totaal
Individueel kennismakingsgesprek en uitleg rechtspositie	10
Contacten bij vragen, problemen en klachten	25
Voorlichting Medewerkers	2

Tabel 2f geeft het aantal formele signalen weer dat is afgegeven bij uw instantie. Dit varieert van acute signalen (veiligheid) en meer algemene signalen in het kader van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.

Tabel 2f. Aantal signalen.	Totaal
Signalen	0

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 3a 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 3a. 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	18
Afgebroken	0
Door naar een ondersteuningstraject	0

Tabel 3b 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 3b. Het aantal acties dat ingezet is in een afgerond ondersteuningstraject.	Één actie uitgezet	Meerdere acties uitgezet
Vragen	0	0
Problemen	0	0
Klachten	0	0

In **tabel 3c** 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 3c. Het type acties dat ingezet is in een ondersteunings-traject 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	0	0	0	0	0	0
Gesprek leidinggevende	0	0	0	0	0	0	0
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	0	0	0	0	0	0	0
Klachtencommissie	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0

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

Bijlage 2 Agenda bespreking jaarrapportage

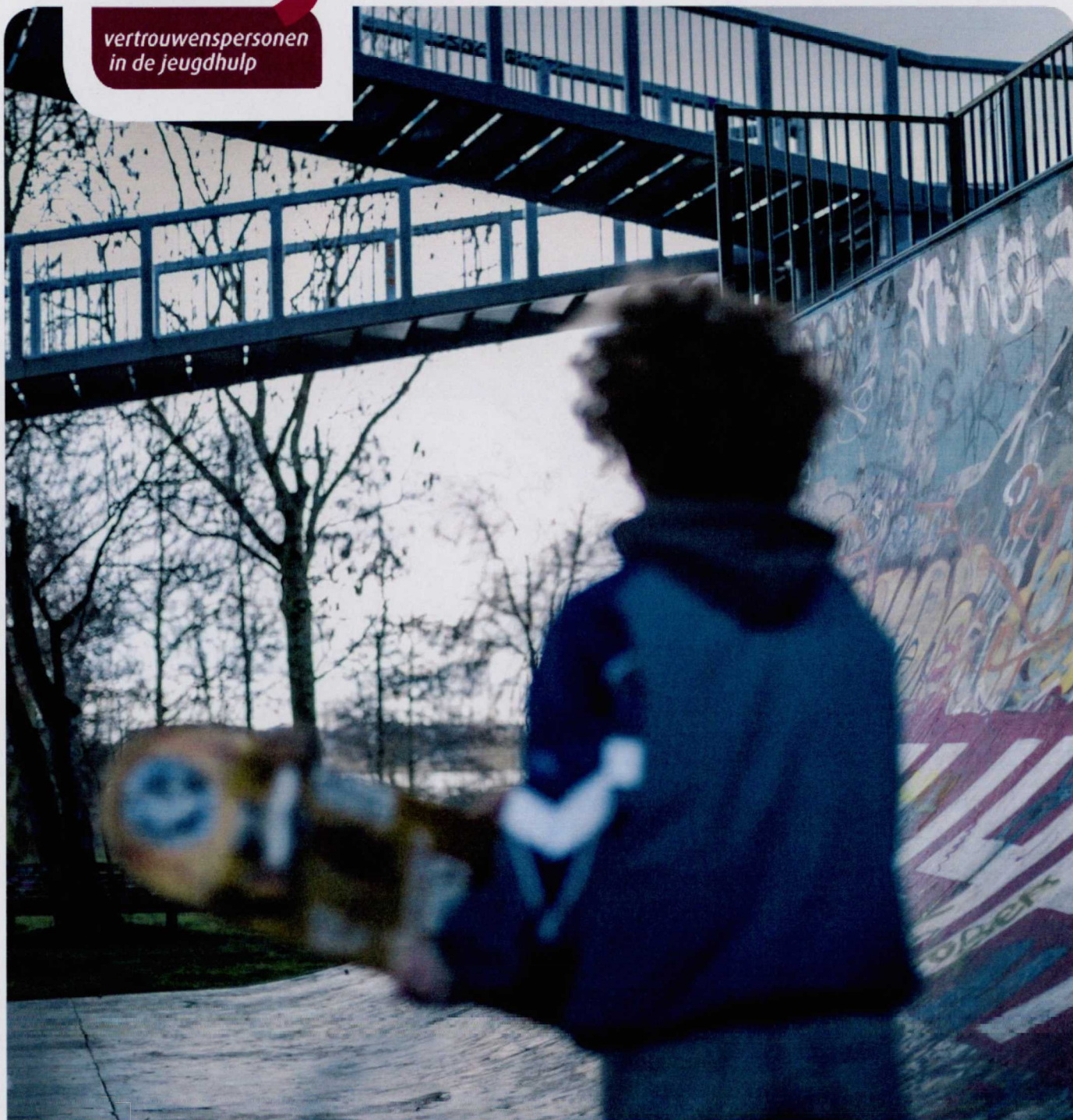
	Agenda	Bespreking jaarrapportage 2016 van CJG Kennemerland
	Datum	
	Tijd	
	Locatie	
	Deelnemers	

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2016 over het vertrouwenswerk in uw instantie blikken we terug op het afgelopen jaar en evalueren we de samenwerking. Daarnaast bekijken we welke behoeften er zijn aan beide kanten en of welke (aanvullende) afspraken gewenst zijn voor de uitvoering van het vertrouwenswerk in het komende jaar.

1. Welkom en kennismaken (AKJ zorgt voor verslag / vastlegging afspraken)
2. Nieuws vanuit de instantie / AKJ
3. Terugblik 2016: bespreking jaarrapportage
4. Evaluatie samenwerking / dienstverlening (wat loopt goed en wat kan beter?)
5. Welke behoeften zijn er vanuit de instantie?
6. Afspraken en actiepunten voor 2017
7. Wat verder ter tafel komt
8. Afronding (inclusief afspraken over verslag van de bespreking / vastlegging afspraken in werkplan 2017)

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Jaarrapportage 2016

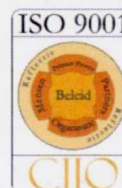
Vertrouwenswerk in Zandvoort

Jaarrapportage 2016

Vertrouwenswerk in Zandvoort

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



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 Zandvoort	9
3.1 Opvallendheden in de samenwerking	9
3.2 Inwoners uit uw gemeente	10
3.3 Instanties in uw gemeente	14
 Bijlage 1: Overzicht van klacht-, vraag- en probleemcategorieën	15

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 Zandvoort** 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.

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 het AKJ. 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 streeft 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 / Groepsgeenoten (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 Zandvoort

In 2016 hebben minder dan vijf inwoners van uw gemeente contact gezocht met een vertrouwenspersoon om vragen, problemen of klachten over de jeugdhulp 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 in uw gemeente. Zo willen we voorkomen dat de naar voren gebrachte vragen, problemen of klachten direct herleidbaar zijn naar een cliënt.

Wellicht is het interessant om met de vertrouwenspersoon die gekoppeld is aan uw gemeente te bespreken wat de reden kan zijn van het lage aantal inwoners dat contact heeft gezocht met een vertrouwenspersoon. Het kan betekenen dat het heel goed gaat met de inzet van jeugdhulp in uw gemeente en dat er om die reden geen behoefte was aan de inzet van een vertrouwenspersoon. Het kan ook betekenen dat 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.

De mogelijkheid bestaat dat een jeugdige uit uw gemeente tijdelijk woonachtig is in een andere gemeente en daar ook is ingeschreven. Bijvoorbeeld als een jeugdige door uw gemeente geplaatst is in een instelling, bij een pleeggezin, of in een gezinshuis in een andere gemeente. Wanneer deze jeugdige in het contact met een vertrouwenspersoon vragen, problemen of klachten bespreekt, dan worden deze cijfers teruggekoppeld bij de gemeente waar deze jeugdige is *ingeschreven*, en dus niet bij uw gemeente.

3.1 Opvallendheden in de samenwerking

Het contact met de gemeente Zandvoort verloopt via de gemeente Haarlem. Dit contact verloopt prettig. Op 31 maart 2016 is er een kennismaking geweest met beleidsmedewerkers Corine van Leeuwen, Yoeba Dresen en CJG-manager Albert Mulder. In dit overleg is er ook uitleg gegeven over het samenwerkingsverband Jeugd tussen de gemeenten Haarlem en Zandvoort en dat de gemeenten samen de toegang jeugdhulp bedienen in de regio.

Sindsdien is er regelmatig contact geweest tussen beleidsmedewerkers van gemeente Haarlem en de contactpersoon van het AKJ. De vertrouwenspersoon wordt bijvoorbeeld benaderd bij casuïstiek van ontevreden cliënten en er wordt gevraagd of de vertrouwenspersoon hierin iets kan betekenen. Het AKJ heeft een beleidsmedewerker om hulp gevraagd bij moeizaam contact met een hulpaanbieder in de gemeente. Hier werd adequaat op gereageerd. Mevrouw Rozema, beleidsmedewerker Jeugd, toonde zich bereid mee te werken aan een klantenonderzoek van het AKJ, ten einde onze dienstverlening te verbeteren. AKJ en de gemeente Haarlem weten elkaar goed te vinden.

3.2 Inwoners uit uw 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	6	3
Familieleden	2	1
Totaal aantal cliënten	8	4

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	5	2
Ouder zonder gezag	1	1
Totaal aantal ouders	6	3

Tabel 1c. Geslacht cliënten.	Totaal	Nieuw
Vrouw	5	4
Man	3	0
Totaal aantal cliënten	8	4

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
Wetgeving	1	1
Andere vragen	1	1
Totaal aantal vragen	2	2

Tabel 2b. Type problemen in aantallen.	Totaal	Nieuw
Totaal aantal problemen	0	0

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Totaal	Nieuw
Bejegening	3	1
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	5	1
Beslissingen	4	1
Gebrekkige informatie	3	1
Onderzoek	2	0
Rapportage	2	0
Uitvoering jeugdhulp	2	1
Totaal aantal klachten	21	5

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	2	2
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	0	0
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	5	2

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	3
Contacten bij vragen, problemen en klachten	55

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	10
Afgerond met informatie en advies	5
Afgebroken	0
Door naar een ondersteuningstraject	8

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	7	1

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	0	0	0	0	0	0	0
Gesprek leidinggevende	5	0	2	0	0	0	7
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	1	1	0	0	0	0	2
Klachtencommissie	0	0	0	0	0	0	0
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	6	1	2	0	0	0	9

* 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

3.3 Instanties in uw gemeente

In dit deel wordt een korte toelichting gegeven op het vertrouwenswerk in uw gemeente bij locaties van instanties voor jeugdhulp. 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 meerdere locaties hebben die in verschillende gemeenten gevestigd zijn. Hieronder wordt alleen een toelichting gegeven op het vertrouwenswerk dat is uitgevoerd bij de instantielocaties 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 komen de cijfers terug in de rapportage van de gemeente waar het hoofdkantoor gevestigd is.

In 2016 is vertrouwenswerk uitgevoerd bij de volgende instantie in uw gemeente:

- Toegang Jeugdhulp.

Een verdere toelichting hierop vindt u in de jaarrapportage toegang jeugdhulp.

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