

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.heynen@akj.nl

AKJ Hoofdkantoor Amsterdam

Pand Zuid

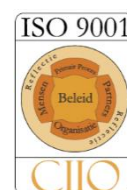
IJsbaanpad 9-11

1076 CV Amsterdam

020 521 99 50

info@akj.nl

www.akj.nl



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. 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 gevraagde 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 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 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)