

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Jaarrapportage 2016

Samen Veilig Midden Nederland en Veilig
Thuis Utrecht

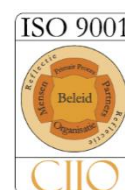
Jaarrapportage 2016

Samen Veilig Midden Nederland en Veilig Thuis
Utrecht

Datum, 29.03.2017

Contactpersoon;
Ron Buijs
r.buijs@akj.nl

Regiokantoor:
AKJ Utrecht
Atoomweg 50
3542 AB Utrecht
030-2332601



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2016	4
2.1 Algemene terugblik.....	4
2.2 Toelichting op de cijfers	4
2.3 Signalering	6
Bijlage 1 registratiecijfers Samen Veilig en Veilig Thuis	8
Bijlage 2 verslag rapport 2015 bespreking	18
Bijlage 3 Agenda bespreking jaarrapportage	20

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 dit jaarrapport blikken we terug op de werkzaamheden en contacten van de vertrouwenspersonen van het AKJ Utrecht bij Samen Veilig Midden Nederland en Veilig Thuis Utrecht. In 2016 zijn meerdere vertrouwenspersonen vanuit het AKJ Utrecht actief geweest. Ron Buijs, Madelein Geeve, Michelle Wolthers, Leila Bezzah, Pieter-Jan Tacken, Margriet Slegers, Marjolein Lausberg, Yael Schlijper en Christel van Beek.

2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2016

2.1 Algemene terugblik

In 2016 heeft het AKJ Utrecht en Flevoland gezamenlijk een jaarrapport bespreking gehad op 07 april 2016. Tijdens die bespreking zijn de resultaten van 2015 besproken. Zie bijlage 3 voor een verslag van die bijeenkomst.

In december 2016 is het AKJ verhuisd naar het nieuwe adres op de Atoomweg 50 in Utrecht.

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. De opzet van de cijfer informatie is als volgt. Deel 1 geeft de doelgroep weer. Hoeveel cliënten en welke categorieën cliënten hebben contact opgenomen met het AKJ. Deel 2 laat zien met welke categorieën vragen, problemen en of klachten de cliënten contact zochten met de vertrouwenspersonen van het AKJ. Deel 3: Resultaat, gaat in op het type acties dat namens en samen met de cliënten is uitgezet en tot welk resultaat dit heeft geleid. Tussen de haakjes zijn de cijfers vanuit 2015 vermeld.

Deel 1 –Doelgroep (tabel 1a en 1b)

Samen Veilig. In 2016 hebben **264** (269 in 2015) cliënten contact gehad met vragen, problemen en of vragen over Samen Veilig Midden Nederland. Met name de ouders hebben contact gezocht met het AKJ. **192** ouders ten opzichte van **32** jongeren. Binnen de groep ouders zijn ouders met gezag **132** het meest vertegenwoordigd. Tijdens telefonisch contacten (of tijdens de chat sessie) kan het voorkomen dat ouders geen status doorgeven vandaar een kleine hoeveelheid 'ouder gezag onbekend' **29**.

Veilig Thuis. In 2016 hebben **38** (14) cliënten zich gemeld met vragen en of klachten over Veilig Thuis. Ook hier zijn de ouders met gezag het meest vertegenwoordigd **19**.

Deel 2 –Vertrouwenswerk (tabel 2 a tot en met 2f)

Cliënten kunnen zich tot het AKJ richten met vragen, problemen en klachten. In het cijfer-overzicht worden de aantallen vragen, problemen en klachten in drie tabellen weer gegeven. Iedere tabel bevat de kolommen; nieuw, totaal en welke daarvan in ondersteuning. Het cijfer in de kolom nieuw geeft aan hoeveel vragen, problemen en of klachten er in 2016 zijn geuit. In kolom totaal zijn daarbij opgeteld de vragen, problemen en klachten die in 2015 nog niet waren afgehandeld. In de derde kolom zijn de hoeveelheid vragen en klachten terug te vinden die samen met een vertrouwenspersoon in een ondersteuningstraject terecht zijn gekomen.

Samen Veilig. In 2016 zijn er over Samen Veilig **166** (t.o.v. 139 in 2015) vragen kenbaar gemaakt waarvan er **44** (55) in een ondersteuningstraject zijn gekomen. De vragen die werden gesteld gingen voornamelijk over de werkwijze van Samen Veilig en de wetgeving waarbinnen Samen Veilig handelt. Naast vragen leggen cliënten soms ook problemen voor aan de vertrouwenspersoon. De ervaring leert dat het voornamelijk jongeren zijn die een probleem voorleggen over bijvoorbeeld de thuissituatie of over hun psychisch welzijn. Vaak verblijven deze jongeren op een groep. Er zijn **8** (10) problemen geuit waarvan er **5** zijn besproken in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon.

Veruit de meeste klachten die bij het AKJ zijn binnengekomen hadden te maken met de **bejegening 218** (109). Op de voet gevolgd door **beslissingen 185** (146) en daarna **gebrekkige informatie 176** (180).

In de klachtrubriek bejegening is een onderscheid gemaakt in; bejegening algemeen 59, medewerker niet neutraal 58, niet serieus nemen en of niet luisteren, 88 en onder druk in drangkader, 13.

Veilig Thuis. Bij Veilig Thuis zijn **23** (6) vragen binnengekomen waarvan er **3** met behulp van ondersteuning aan de instelling zijn voorgelegd. Er zijn geen problemen voorgelegd aan het AKJ over Veilig Thuis.

Bij Veilig Thuis is de volgende verdeling op te maken vanuit de registratiecijfers. Klachten over **bejegening 19** (2), **rapportage 16** (7), **beslissingen 12** (3) en **onderzoek 11** (3).

Deel 3 –Resultaat tabel 3 a, b en c)

Samen Veilig. Bij Samen Veilig is een deel van de vragen en klachten afgehandeld in een eerste contact met de vertrouwenspersoon, namelijk **413** keer. Zie tabel 3 a. in 2016 zijn **647** vragen en klachten in een ondersteuningstraject terecht gekomen.

Ondersteuning op het niveau van de medewerker.

In 2016 zijn **50** vragen en of klachten opgesteld door de vertrouwenspersoon met de intentie deze te bespreken met de directe medewerker van Samen Veilig. Door allerlei omstandigheden wil het nog wel eens voorkomen dat cliënten hun vragen en of klachten niet voorzetten (intrekken). De vertrouwenspersoon heeft dan wel de klachten geïnventariseerd echter vervolgens laat de cliënt niets meer horen. Deze vragen en of klachten worden dan geregistreerd als zijnde ingetrokken.

Ondersteuning op het niveau van de leidinggevende al dan niet in aanwezigheid van de medewerker.

In 2016 zijn daar **368** (234) vragen en of klachten over op papier gezet. Het aantal vragen en of klachten dat daar opgelost wordt is ongeveer 50%. De ervaring leert dat het luisteren naar het verhaal van de cliënt een positief effect heeft op de voortgang van de hulpverlening. Ook in deze fase van de ondersteuning zijn er cliënten die om redenen afhaken waardoor 119 vragen en klachten als ingetrokken worden geregistreerd. Op het moment dat cliënten om onduidelijke redenen hun klachten niet verder doorzetten is het niet te achterhalen of de klachten zijn opgelost of dat er andere redenen zijn geweest dat zij zijn afgehaakt. Het AKJ vindt het belangrijk genoeg om ook deze klachten te registreren.

Ondersteuning op het niveau van de onafhankelijke klachtencommissie. In 2016 hebben vertrouwenspersonen **125** (129) klachten op schrift gesteld om voor te leggen aan de klachtencommissie. Het beeld dat vanuit de meeste klachten ongegrond zijn verklaard door de klachtencommissie is een tendens die het AKJ herkent uit voorgaande jaren. Het is vrijwel onmogelijk daar een verklaring voor te geven.

In de rij resultaten is voor het eerst ook terug te vinden de klachten die zijn ingediend bij het tuchtrecht college (**11**). Het merendeel van deze klachten moeten in 2017 afgehandeld worden.

Veilig Thuis. In 2016 zijn bij Veilig Thuis **6** (0) vragen en of klachten neergelegd bij de directe medewerker. Er zijn **31** (3) klachten voorgelegd aan de teammanager van Veilig Thuis en **21** (7) klachten zijn ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Op verzoek van Samen Veilig volgt hier een verkorte versie van de registratie cijfers per locatie. Op verzoek zijn daar uitgebreide registratie cijfers voor beschikbaar.

Amersfoort	- 51 cliënten -118 klachten in ondersteuning en 114 acties uitgezet (tabel 3c),
Nieuwegein	- 28 cliënten -61 klachten in ondersteuning en 88 acties uitgezet,
Utrecht	- 169 cliënten – 375 klachten in ondersteuning en 369 acties uitgezet,
Veenendaal	- 16 cliënten – 44 klachten in ondersteuning en 52 acties uitgezet.

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 is er in overleg met Veilig Thuis 1 keer overleg geweest tussen de medewerkers van het AKJ en Veilig Thuis over een situatie waarbij er mogelijk sprake was van "grooming". Op basis van dat telefonisch overleg is er verder geen actie ondernomen.

Opvallende zaken 2016 (waarvan 3 signalen zijn opgenomen in tabel 2f).

-Uit de registratiecijfers is niet terug te halen hoeveel vragen, problemen en klachten er zijn geuit over Samen Veilig Toegang. Het AKJ heeft wel een rapport opgesteld voor Lokalis met daarin de vragen en klachten over de buurtteams. Over het jaar 2017 wil het AKJ wel inzage verstrekken over de registratiecijfers die voortkomen uit de werkzaamheden van Samen Veilig Toegang.

-De uitvoering van klachtgesprekken door de medewerkers van SaVe en hun leidinggevende in algemene zin. Zo is het enkele malen voorgekomen dat er ondanks de betrokkenheid van een vertrouwenspersoon, klachtgesprekken zijn geweest zonder dat het AKJ daarbij was uitgenodigd. Binnen Samen Veilig is er een grote verscheidenheid met betrekking tot het tijdig produceren van een klachtgesprek verslag. Het lukt niet alle teammanagers om op tijd een klachtgesprek verslag te schrijven en daar de cliënt van op de hoogte te brengen. Verzoek aan Samen Veilig is om te streven naar een verslag binnen twee weken na het gesprek en indien dat niet lukt daar de cliënten schriftelijk van op de hoogte te brengen.

-Cliënten hebben gehoord dat er geen medewerkers beschikbaar waren en waarbij het onduidelijk voor hen was of er wel sprake was van een achterwacht.

-Uitingen van medewerkers van SaVe met name in de zogenaamde drangperiode worden door cliënten regelmatig als intimiderend ervaren. Bijvoorbeeld het inschakelen van de Raad voor de Kinderbescherming en het aanvragen van een uithuisplaatsing. Het verstrekken van de noodzakelijke informatie (over de voortgang van de hulpverlening) wordt snel in verband gebracht met "chantage" methode van SaVe.

- Voor veel cliënten is het uitermate onduidelijk hoe Samen Veilig omgaat met de datering van een Plan van Aanpak. Tijdens een klachtgesprek is daarover uitleg geweest. De datum waarop de SaVe medewerker start met het opstellen van het Plan wordt gebruikt als aanvangsdatum. Hierdoor kan het voorkomen dat de cliënt een Plan ontvangt met een datum van drie maanden terug. Voorafgaande aan de hulpverlening zou dit helder aan de cliënten gecommuniceerd moeten worden.

Bijlage 1 registratiecijfers Samen Veilig en Veilig Thuis

Samen Veilig Midden-Nederland 2016

Clënten: 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	192	157
Familieleden	19	18
Jeugdigen	32	27
Onbekend/anders	15	12
De 18+ cliënten	3	2
Pleegouders	3	2
Totaal aantal cliënten	264	218

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	132	103
Ouder gezag onbekend	29	26
Ouder zonder gezag	22	19
Stiefouder	9	9

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
Werkwijze instantie	84	85	25
Wetgeving	74	75	18
Andere vragen	6	6	1
Totaal aantal vragen	164	166	44

Tabel 2b. Type problemen in aantallen.	Nieuw	Totaal	Waarvan in ondersteuning
Geloof / Religie	1	1	1
Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening	1	2	1
Woonsituatie / Groep / Groepsleden	3	3	2
Andere problemen	2	2	1
Totaal aantal problemen	7	8	5

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Nieuw	Totaal	Waarvan in ondersteuning
Bejegening	193	218	133
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	78	99	70
Beslissingen	145	185	108
Dossier	8	11	9
Gebrekkige informatie	125	176	124
Grensoverschrijdend gedrag	7	8	5
Klachtenprocedure	17	17	9
Maatregelen en sancties gesloten jeugdhulp	1	1	1

Onderzoek	22	27	23
Privacy	11	17	15
Rapportage	76	95	61
Samenwerking tussen instanties	1	2	2
Uitvoering jeugdhulp	39	57	38
Totaal aantal klachten	723	913	598

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	164	99
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	7	6
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	723	204

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 groepsbezoeken bij de (semi-) residentiële voorzieningen en 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	148
Telefonisch contact bij vragen, problemen en klachten	982
Face2face contact bij vragen, problemen en klachten	176
Schriftelijk en overig contact bij vragen, problemen en klachten	1644

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	3

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 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	24
Afgerond met informatie en advies	413
Afgebroken	3
Door naar een ondersteuningstraject	647

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	14	2
Problemen	3	0
Klachten	467	62

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 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	19	5	7	16	0	3	50
Gesprek leidinggevende	88	18	92	119	0	61	378
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	4	3	12	6	0	6	31
Klachtencommissie	12	5	50	23	3	32	125
Bezwaar/ beroep	0	0	0	0	0	0	0
Tuchtrecht	0	0	1	0	0	10	11
Overige activiteiten	6	0	2	20	0	0	28
Totaal aantal uitkomsten	129	31	164	184	3	112	623

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

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	27	23
Hulpverleners	3	3
Onbekend/anders	6	6
Familieleden	2	2
Totaal aantal cliënten	38	34

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	19	15
Ouder gezag onbekend	6	6
Stiefouder	2	2

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
Werkwijze instantie	13	13	3
Wetgeving	7	7	0
Andere vragen	3	3	0
Totaal aantal vragen	23	23	3

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

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Nieuw	Totaal	Waarvan in ondersteuning
Bejegening	23	25	19
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	4	4	4
Beslissingen	14	16	12
Dossier	4	5	4
Gebrekkige informatie	16	16	8
Grensoverschrijdend gedrag	1	1	1
Klachtenprocedure	1	1	0
Onderzoek	12	15	11
Privacy	5	5	1
Rapportage	22	27	16
Uitvoering jeugdhulp	1	1	1
Totaal aantal klachten	103	116	77

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	23	16
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	0	0
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	103	30

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 groepsbezoeken bij de (semi-) residentiële voorzieningen en 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	27
Telefonisch contact bij vragen, problemen en klachten	190
Face2face contact bij vragen, problemen en klachten	21
Schriftelijk en overig contact bij vragen, problemen en klachten	316

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 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	59
Afgebroken	0
Door naar een ondersteuningstraject	80

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	3	0
Klachten	61	2

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 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	2	0	1	0	0	3	6
Gesprek leidinggevende	8	0	12	5	0	6	31
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	1	0	0	0	0	2	3
Klachtencommissie	3	0	11	7	0	0	21
Bezwaar/ beroep	0	0	0	0	0	0	0
Tuchtrecht	0	0	0	0	0	6	6
Overige activiteiten	0	0	0	1	0	0	1
Totaal aantal uitkomsten	14	0	24	13	0	17	68

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

Bijlage 2

Overleg Samen Veilig Midden Nederland Utrecht en het AKJ Utrecht/Flevoland naar aanleiding van jaarrapport 2015

Aanwezig; Evelien Voskuil (directie Service Centrum) en Marleen Bijlsma (teammanager en voorzitter werkgroep klachten en incidenten) van SaVe. Yvonne Boon (vertrouwenspersoon AKJ Flevoland), Leïla Bezzah en Ron Buijs (vertrouwenspersonen AKJ Utrecht). Afwezig Linda Gerritse(ziekte).

Vooraf ontstond enige verwarring omdat de rapporten van het AKJ Flevoland en Utrecht tegelijk besproken zou worden. Vanuit SaVe is was niet helemaal duidelijk en er was daarom niemand aanwezig vanuit SaVe Flevoland. Evelien Voskuil zal de komende bespreking van het Flevoland jaarrapport bespreken met SaVe Flevoland directeur (Klein/Huigen). **Actie punt SaVe.**

Vanaf 01.01.2016 is de onafhankelijke klachtencommissie van regio Utrecht ook beschikbaar voor klachten over SaVe Flevoland. Dat houdt onder meer in dat de klachtenregelingen (van Utrecht en Flevoland) nog meer op elkaar afgestemd moeten worden.

Het verzoek van SaVe aan het AKJ is om bij het opstellen van de jaarrapportage van 2016 met één rapport te komen en dat daarin regiokantoren te onderscheiden zijn. Zoals bij SaVe; Regiokantoor Flevoland, Regiokantoor FoodValley, Regiokantoor Utrecht (West, Stad en Zuidoost), Regiokantoor Lekstroom en Regiokantoor Eemland. Actiepunt AKJ.

Nieuws uit de organisaties.

SaVe blijft bezig met het vorm geven van de fusie (Flevoland en Utrecht). Daarnaast zijn de SaVe teams nog steeds bezig met het opbouwen van goede werkrelaties met de diverse wijk/buurtteams. Belangrijk verschil tussen Flevoland en Utrecht blijft de organisatie Veilig Thuis. In Utrecht bij SaVe ondergebracht en in Flevoland onder gebracht bij de Blijf organisatie.

Het AKJ blijft bezig met het onderzoeken wie de functie van vertrouwenspersoon gaat financieren in de komende jaren. Daarnaast is het AKJ aanzienlijk gegroeid (meer doelgroepen vallen onder de JW) en is er sprake van een landelijk telefoonnummer. Alle cliënten uit heel Nederland die vragen en of klachten hebben over de Jeugdwet kunnen contact opnemen met een 088 nummer. Vandaaruit worden cliënten door verwezen naar de verschillende regiokantoren.

De registratiecijfers van 2015 zijn niet te vergelijken met de cijfers van 2014. Het AKJ heeft vanwege de transitie het systeem dusdanig aangepast dat inzichtelijk is hoeveel mensen een beroep hebben gedaan op de centrale aanmelding (088 nummer). Opmerkelijk is wel dat de hoeveelheid cliënten in 2015 ten opzichte van 2014 is gestegen terwijl bij SaVe er na de transitie taken zijn overgedragen (onder meer de vrijwillige hulpverlening). Het blijkt dat cliënten van SaVe het AKJ Utrecht goed weten te vinden. Verzoek van SaVe; is het mogelijk dat het AKJ aan kan geven hoeveel cliënten na een klachtgesprek met teammanager door gaan naar de klachtencommissie! Actie AKJ.

Bespreking van de signalen. Bij signaal 1a zal het AKJ nadere informatie aanleveren zodat voor SaVe helder wordt wat het signaal precies is. De reactie van de bestuurder na een uitspraak van de klachtencommissie wordt opgesteld door de teammanager (hetgeen ook zo in die reactie staat vermeld). Voor cliënten is dat vreemd omdat ook het verweerschrift door de teammanager is opgesteld en deze vaak bij een hoorzitting aanwezig was. Actie AKJ.

Bij signaal 1b zal het AKJ eveneens de voorbeelden aanleveren. Actie AKJ.

De jeugdbeschermingstafel van 2b is sinds 01.01.2016 algemeen goed geworden bij SaVe. Een uitleg van deze tafel (functie en wie aanwezig) is digitaal aanwezig en zal het AKJ ontvangen. Actie SaVe.

SaVe zal aan juridische afdeling van SaVe vragen welke informatie er voor cliënten beschikbaar is als zij "ouder zonder gezag" zijn. Actie SaVe.


Signalen 4 en 5 zullen bij de werkers van SaVe onder de aandacht gebracht worden, klachtdossier werkwijze en het schriftelijk informeren van Buurteams.

Afsluiting van de bijeenkomst. SaVe zal vertrouwenspersoon Yvonne Boon informeren hoe en wanneer de bespreking kan plaats vinden van het jaarrapport 2015 SaVe Flevoland-AKJ.

April 2016

Ron Buijs

Bijlage 3 Agenda bespreking jaarrapportage

	Agenda	Bespreking jaarrapportage 2016
	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)