

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Jaarrapportage 2017

Veilig Thuis Utrecht

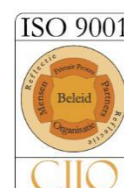
Jaarrapportage 2017

Veilig Thuis Utrecht

Datum, 21 maart 2018

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
Deel 1 –Doelgroep (tabel 1a en 1b).....	4
Deel 2 –Vertrouwenswerk (tabel 2 a tot en met 2f)	4
Deel 3 –Resultaat tabel 3 a, b en c	6
2.3 Signalering	6
Bijlage 1. Cijfers vertrouwenswerk 2017	7
Bijlage 2. Agenda bespreking jaarrapportage	11

1. Inleiding

Wij willen dat jongeren en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Het is de ambitie van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* om daar een bijdrage aan te leveren.

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 Veilig Thuis Utrecht.

2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2016

2.1 Algemene terugblik

In 2017 heeft het AKJ Utrecht een jaarrapport bespreking gehad op 02 mei 2017. Tijdens die bespreking zijn de resultaten van 2016 besproken; het jaarrapport was toen een combinatie van de rapportage en registratie cijfers van Samen Veilig en Veilig Thuis. Voor het jaar 2017 heeft het AKJ besloten twee rapporten te schrijven en daarmee de gegevens van Samen Veilig en Veilig Thuis apart aan te leveren.

In 2017 zijn meerdere vertrouwenspersonen vanuit het AKJ Utrecht actief geweest met cliënten die vragen en of klachten hadden over Veilig Thuis.

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. De cijfers tussen de haakjes zijn de resultaten van 2016.

Deel 1 –Doelgroep (tabel 1a en 1b)

In 2017 hebben **33** (38) cliënten zich gemeld met vragen en of klachten over Veilig Thuis. De ouders met gezag zijn het meest vertegenwoordigd **22** (19). Er hebben zich geen jeugdigen tot het AKJ gewend met vragen of klachten over Veilig Thuis.

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

Cliënten kunnen zich tot het AKJ richten met vragen, problemen en klachten. In het cijferoverzicht worden de aantallen vragen, problemen en klachten in drie tabellen weer gegeven. Iedere tabel bevat de kolommen 'nieuw', 'totaal' en 'in ondersteuning'. Het cijfer in de kolom 'nieuw' geeft aan hoeveel vragen, problemen en of klachten er in 2017 zijn geuit. In kolom 'totaal' zijn daarbij opgeteld de vragen, problemen en klachten die in 2016 nog niet waren afgehandeld. In de derde kolom: 'in ondersteuning' zijn de hoeveelheid vragen en klachten terug te vinden die samen met een vertrouwenspersoon in een ondersteuningstraject terecht zijn gekomen.

Van de **74 klachten** die bij het AKJ over Veilig Thuis zijn neergelegd zijn 60 klachten in de klachtroute ondersteund door een vertrouwenspersoon (zie tabel 2c en tabel 2d).

Er zijn met name klachten (20/19) geuit in het kader van de **bejegening**. Cliënten hebben meermaals aangegeven dat de medewerker hen niet serieus neemt of dat de medewerker onvoldoende neutraal is.

Er is eveneens geklaagd (18/11) over de wijze waarop Veilig Thuis het **onderzoek** heeft uitgevoerd. Cliënten vonden met name dat het onderzoek onzorgvuldig was. In een enkel geval vonden zij dat zij te weinig inbreng hadden.

Over de **rapportage** is er 15 (16) keer een klacht bij het AKJ neergelegd. Ook bij deze categorie ging het er met name om dat het rapport onzorgvuldig is opgesteld of dat de cliënten vonden dat zij onvoldoende konden inbrengen.

Opvallend is dat er het voorgaande jaar met regelmaat geklaagd werd over **beslissingen** (16) maar dat in 2017 slechts **3** keer is voorgekomen. Er is overigens geen duidelijke verklaring voor deze afname.

En ook is opvallend, niet in hoeveelheid maar wel in de aard van de klacht, dat er 2 keer is geklaagd over grensoverschrijdend gedrag van een medewerker van Veilig Thuis. Het betrof psychisch/verbaal grensoverschrijdend gedrag van de medewerker naar de cliënt. De uitingen van een medewerker worden dan bijvoorbeeld als intimiderend ervaren. Er is slechts voor 1 klacht ondersteuning geboden. Wanneer het op basis van de inhoud van de klacht nodig is kan het AKJ besluiten dit als signaal bij de betreffende teammanager neerleggen. Er zijn in 2017 geen signalen afgegeven.

Bij het AKJ zijn **16** (23) *vragen* over Veilig Thuis binnengekomen waarvan in 5 gevallen is verzocht om ondersteuning het AKJ. Het waren met name vragen over de werkwijze van de instantie. Cliënten hebben meermaals aangegeven niet duidelijk te hebben wat de procedure is van Veilig Thuis. Zo is het hen soms onduidelijk wat Veilig Thuis precies gaat doen nadat er een melding is gedaan en op welk moment een onderzoek gestart wordt. Ook in de overdracht tussen Samen Veilig en Veilig Thuis is het cliënten soms onduidelijk wie nu wat doet en bij wie zij met hun zorgen terecht kunnen.

Naast vragen leggen cliënten soms ook *problemen* voor aan de vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld over hun psychisch welzijn. Er zijn geen problemen voorgelegd aan het AKJ over Veilig Thuis. Als cliënten problemen uiten bij de vertrouwenspersonen wordt dit veelal geregistreerd op het niveau van de zorgaanbieder. Het zijn voornamelijk jongeren die

problemen ter sprake brengen bij vertrouwenspersonen op het moment dat vertrouwenspersonen hen bezoeken bij de instellingen waar jongeren verblijven.

Deel 3 –Resultaat tabel 3 a, b en c

Bij 40 klachten was het voldoende om 1 actie in zetten. Bij 4 klachten zijn er acties op meerdere niveaus ingezet.

In 2017 is er 6 (6) keer voor gekozen om vragen en of klachten rechtstreeks neer te leggen bij de betrokken medewerker, in 4 gevallen is dit voornemen ook weer ingetrokken. Er zijn 27 (27) klachten voorgelegd aan de teammanager van Veilig Thuis. Dat heeft bij 8 klachten tot een oplossing geleid, 9 klachten zijn op dit niveau niet opgelost. Ook hier is er 6 keer voor gekozen om de klacht, nog voordat er een gesprek had plaatsgevonden, weer in te trekken.

Er zijn 6 (21) klachten ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie. Een verklaring voor het feit dat er minder klachten voorgelegd zijn aan de klachtencommissie is dat cliënten er nu soms voor kiezen om hun klachten aan het tuchtcollege voor te leggen. In 2017 zijn er ook 6 klachten voorgelegd aan het tuchtcollege.

Het inzetten van een actie op een klacht heeft voor 15 klachten tot een oplossing geleid, in een ongeveer gelijk aantal klachten was dat echter niet het geval.

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. Er zijn in 2017 geen signalen besproken met Veilig Thuis.

Bijlage 1. Cijfers vertrouwenswerk 2017

Periode: 2017-01-01 tot 2017-12-31
Instantie: IM-1306 Veilig Thuis Utrecht
Locatie(s): Alle
Geëxporteerd: 2018-02-21

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
Familieleden	2	2
Ouders	29	20
Hulpverleners	1	0
Onbekend/anders	1	1
Totaal aantal cliënten	33	23

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder zonder gezag	2	2
Ouder met gezag	22	14
Ouder gezag onbekend	5	4

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	14	14	4
Wetgeving	2	2	1
Totaal aantal vragen	16	16	5

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	17	20	14
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	4	5	4
Beslissingen	3	3	3
Dossier	0	1	1
Gebrekkige informatie	6	7	7
Grensoverschrijdend gedrag	1	2	1
Klachtenprocedure	1	1	1
Onderzoek	13	18	14
Privacy	0	1	1
Rapportage	10	15	13
Samenwerking tussen instanties	1	1	1

Totaal aantal klachten	56	74	60
------------------------	----	----	----

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	16	14
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	0	0
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	56	23

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 jongeren 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	15
Contacten bij vragen, problemen en klachten	272

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	23
Afgebroken	2
Door naar een ondersteuningstraject	65

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	1	0
Klachten	40	4


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: nietontvankelijk	Actie loopt nog	Totaal aantal type acties
Gesprek medewerker	1	0	1	4	0	0	6
Gesprek leidinggevende	8	2	9	6	0	2	27
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	1	0	0	0	0	0	1
Klachtencommissie	2	0	4	0	0	0	6
Bezwaar/ beroep	0	0	0	0	0	0	0
Tuchtrecht	3	2	0	0	1	0	6
Overige activiteiten	0	2	0	1	0	0	3
Totaal aantal uitkomsten	15	6	14	11	1	2	49

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

Bijlage 2. Agenda bespreking jaarrapportage

	Agenda	Bespreking jaarrapportage 2017
	Datum	
	Tijd	
	Locatie	

	Deelnemers	
---	-------------------	--

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2017 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 2018
7. Wat verder ter tafel komt
8. Afronding (inclusief afspraken over verslag van de bespreking / vastlegging afspraken 2018)