

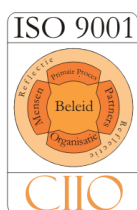


Vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Regiorapportage 2015

Vertrouwenswerk in Zuid-Holland Zuid



AKJ | Pand Zuid
IJsbaanpad 9-11 | 1076 CV Amsterdam
088 555 1000 | info@akj.nl | www.akj.nl

INTRODUCTIE

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is de organisatie die landelijk het onafhankelijke vertrouwenswerk uitvoert. Het AKJ voert deze opdracht uit voor alle gemeenten, in opdracht van 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.

Onze vertrouwenspersonen hebben contact met kinderen, jongeren en ouders die advies vragen of een klacht hebben over de jeugdhulp. Wij zijn er om met hen te bespreken wat er aan de hand is en zoeken samen naar een oplossing. Wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Dat is onze missie.

In deze *Regiorapportage 2015 - Vertrouwenswerk in Zuid-Holland Zuid* vindt u informatie over onze cliënten, de inhoud van het vertrouwenswerk, de behaalde resultaten en de tevredenheid van de cliënt. De rapportage bestaat uit twee delen. Deel 1 focust op de inwoners van uw regio. In deel 2 staan de locaties van instellingen gevestigd in uw regio centraal. Achterin vindt u een overzicht van de gebruikte definities van vraag- en klachtcategorieën.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze regiorapportage? Neem dan contact op met uw vaste vertrouwenspersoon van het AKJ in uw regio.

DEEL 1: INWONERS UIT DE REGIO

1.1 Doelgroep: welke inwoners uit de regio ondersteunen wij met informatie, advies en (klacht)ondersteuning?

In dit deel van de rapportage staan de inwoners van uw regio centraal: u krijgt zicht op het aantal inwoners dat een beroep doet op het vertrouwenswerk dat wij in uw regio uitvoeren en welke resultaten wij behalen met de inwoners uit uw regio.

Tabel 1a. Aantal unieke cliënten met wie contact is geweest voor uitleg over de vertrouwensfunctie, aan wie een luisterend oor is geboden, informatie, advies en/of (klacht)ondersteuning is gegeven.	totaal
De jeugdige zelf	50
Ouder	51
Pleegouder	5
Onbekend/anders	9
Familie	5
Hulpverlener	1
Totaal aantal cliënten	121

Tabel 1b. Uitsplitsing ouders naar gezag	totaal
Ouder met gezag	29
Ouder, gezag onbekend	12
Ouder zonder gezag	8
Stiefouder	2

Tabel 1c. Geslacht cliënten	totaal
Vrouw	63
Man	58
Totaal aantal cliënten	121

Tabel 2. Gemeente waar de cliënt woonachtig is*	jeugdigen	volwassenen **
Alblasserdam	0	2
Binnenmaas	0	2
Cromstrijen	0	1
Dordrecht	50	21
Gorinchem	0	8
Hardinxveld-Giessendam	0	4

Hendrik-Ido-Ambacht	0	3
Leerdam	0	3
Molenwaard	0	4
Oud-Beijerland	0	5
Papendrecht	0	4
Sliedrecht	0	2
Strijen	0	2
Zederik	0	2
Zwijndrecht	0	8
Totaal aantal cliënten	50	71

* Jeugdigen die verblijven in een instelling worden in de plaats van de instelling ingeschreven; Indien een cliënt verhuist tijdens een ondersteuningstraject (bijvoorbeeld door tijdelijk wonen in instelling) dan wordt de nieuwe gemeente aangehouden. Dit heeft vooral bij jeugdigen effect op de scores.

** bijvoorbeeld ouders, familie, hulpverleners, pleegouders.

1.2 Vertrouwenwerk: bij welke vragen, problemen en klachten ondersteunen wij onze cliënten?

In onderstaande tabellen wordt een beeld gegeven van het aantal unieke jeugdige en volwassen cliënten dat in uw regio woont. Als gevolg van bijvoorbeeld tijdelijk niet thuis wonen of bij overplaatsing van instelling naar instelling (veel verhuisbewegingen) is het mogelijk dat er in een regio waarin veel residentiële zorg is gevestigd, verhoudingsgewijs een hoger aantal vragen, problemen of klachten terugkomt in de cijfers.

Tabel 3a, b en c geven in kolom 2 de nieuw binnengekomen vragen, problemen en klachten in deze periode weer. Daarnaast geeft kolom 3 het totale aantal dat in behandeling is. In de laatste kolom staat weergegeven hoeveel vragen, problemen en klachten niet direct konden worden afgehandeld, maar waarbij een actieve ondersteuning van de vertrouwenspersoon nodig was.

Tabel 3a. Type vragen in aantallen	nieuw	totaal	waarvan in ondersteuning
Werkwijze instelling	12	12	2
Wetgeving	8	8	3
Andere vragen	4	4	2
Totaal aantal vragen	24	24	7

Tabel 3b. Type problemen in aantallen	nieuw	totaal	waarvan in ondersteuning
Familie/thuis	5	5	1
Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening	4	4	1
Psychisch/Welzijn	1	1	0
Seksualiteit/relaties	1	1	0

Vrienden/School/Werk	1	2	1
Woonsituatie/groep/groepsgenoten	3	3	2
Zwangerschap	1	1	0
Andere problemen	1	1	0
Totaal aantal problemen	17	18	5

Tabel 3c. Type klachten in aantallen	nieuw	totaal	waarvan in ondersteuning
Bejegening	19	22	11
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid	21	24	10
Beslissingen	29	35	18
Gebrekkige informatie	34	41	21
Inzage / Afgifte	1	1	1
Klachtenprocedure	1	2	2
Onderzoek	4	4	2
Privacy	1	1	1
Rapportage	12	13	8
Samenwerking tussen instellingen	4	4	1
Uitvoering hulpverlening	22	23	12
Totaal aantal klachten	148	170	87

Tabel 4 laat zien hoeveel contacten er geweest zijn met en namens de cliënten in deze periode. Individuele kennismakingsgesprekken zijn bijvoorbeeld intakes met een uitleg over de werkwijze van de vertrouwenspersoon.

Tabel 4. Aantal contacten met en voor cliënten	totaal
Individuele kennismakingsgesprekken	97
Contacten bij vragen, problemen en klachten	1510

1.3 Resultaten: welke resultaten halen wij samen met de cliënt?

Tabel 5 toont hoe de vragen, problemen en klachten die binnenkomen bij de telefonische adviesdienst, via de chat of mail en via groepsbezoeken zijn afgehandeld of eventueel doorgezet zijn naar een actieve klachtondersteuning.

Tabel 5. Aantal vragen, problemen en klachten besproken in het contact met vertrouwenspersoon uitgesplitst naar de wijze van afhandeling.	totaal
Afgerond in eerste contact*	94
Afgebroken**	0
Door naar (klacht-)ondersteuningstraject	99
Contact loopt nog	19

* Informatie en advies direct aan telefoon, in persoonlijk gesprek of chat; evt. met een korte opvolging (bijvoorbeeld zoekvraag).

** Mogelijkheden: cliënt is onbereikbaar, reageert niet meer of verschijnt niet op afspraak, cliënt wil of durft niet verder, cliënt verblijft niet meer in de instelling.

Tabel 6 geeft het aantal afgeronde (klacht)ondersteuningstrajecten weer. Deze tabel geeft inzicht in de zwaarte van ondersteuning. Deze acties worden inhoudelijk uitgesplitst in tabel 7.

Tabel 6. Het aantal acties* dat ingezet is in een afgerond ondersteuningstraject	1 actie uitgezet	meerdere acties uitgezet
Vragen	2	0
Problemen	3	0
Klachten	43	2

* Mogelijke acties zijn bijvoorbeeld ondersteuning bij een gesprek met medewerker, leidinggevende of directie, schriftelijke afdoening, bespreking klacht in klachtencommissie of bezwaar-/beroepsprocedure.

Tabel 7. Het type acties dat ingezet is in een (klacht) ondersteuningstraject* afgezet tegen de uitkomst**.	gesprek medewerker	gesprek leidinggevende	gesprek directie/MT	klachtencommissie	bezwaar/ beroep	schriftelijke afdoening	tuchtrecht	overige activiteiten
Ingetrokken / KC: geen uitspraak	0	6	0	1	0	0	0	0
Opgelost / KC: gegrond	8	3	4	3	0	1	0	0
Deels opgelost / KC: Deels gegrond, deels ongegrond	0	3	0	0	0	0	0	0
Niet opgelost / KC: ongegrond of niet ontvankelijk	2	9	0	0	0	1	0	0

Loopt nog	1	12	0	0	0	0	0	0
Totaal aantal acties	11	33	4	4	0	2	0	0

* Op basis van het aantal klachten (1 klacht komt meerdere keren terug als er meerdere acties zijn ingezet).

** Ter beoordeling van de cliënt / KC: uitkomst van klachtencommissie en tuchtrecht.

1.4 Hoe tevreden zijn onze cliënten over het vertrouwenswerk?

Na elk traject met een cliënt wordt een korte tevredenheidstoets over dienstverlening door de vertrouwenspersoon uitgezet. Tabel 8 toont het gemiddelde rapportcijfer over het vertrouwenswerk. Omwille van de anonimiteit is dit een cijfer van alle cliënten in Nederland.

Tabel 8. Gemiddeld rapportcijfer van de cliënt over het vertrouwenswerk (totaalcijfer, niet per instelling of regio)	totaal
Jeugdigen	7.9
Volwassenen	8.3

DEEL 2: INSTELLINGEN EN TOEGANG JEUGDHULP IN REGIO

In deel 2 van de rapportage ziet u terug welke instellingen gevestigd zijn in uw regio en het aantal vragen, problemen en klachten dat geuit wordt door jeugdige en volwassen cliënten over deze instellingen en over de toegang jeugdhulp. In dit deel van de rapportage staan de (locaties van) instellingen en de toegang centraal; het kan dus zijn dat een cliënt uit een andere regio klaagt over een instelling of toegang in uw regio.

In tabel 9 ziet u een overzicht van alle instellingen die gevestigd zijn in uw regio. Indien instellingen meerdere locaties hebben die over regiogrenzen heen gaan, dan zijn alleen de cijfers opgenomen over de locaties van de instelling die daadwerkelijk gevestigd zijn in uw regio. De andere locaties komen dan terug in andere regioreportages.

Tabel 9. Aantal cliënten dat contact opgenomen heeft met het AKJ over een instelling voor jeugdhulp in de regio of over de toegang jeugdhulp in de regio	jeugdigen	volwassenen*	totaal
ASVZ	1	0	1
Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond	0	1	1
Jeugdbescherming West ZH Zuid	6	39	45
SGJb Gereformeerde Jeugdbescherming	1	5	6
Toegang Jeugdhulp	0	10	10
Trivium Lindenhof	70	4	74
Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid	0	4	4

* bijvoorbeeld ouders, familie, hulpverleners, pleegouders.

** Het gaat hier om alle toegang jeugdhulp (wijk- jeugdteams) samen in de regio.

Tabel 10a en 10b geven de top van onderwerpen aan waar jeugdigen en volwassenen een vertrouwenspersoon voor benaderen met betrekking tot de locaties van de instellingen en de toegang in uw regio.

Tabel 10a. Top 3 onderwerpen waarover contact wordt opgenomen door JEUGDIGEN over een instelling of de toegang jeugdhulp in de regio
Vragen
1. Werkwijze instelling
2. Andere vragen
Problemen
1. Familie/thuis
2. Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening
3. Woonsituatie/groep/groepsgenoten
Klachten
1. Uitvoering hulpverlening

2. Bejegening

3. Gebrekkige informatie

Tabel 10b. Top 3 onderwerpen waarover contact wordt opgenomen door VOLWASSENEN over een instelling of de toegang jeugdhulp in de regio

Vragen

1. Werkwijze instelling

2. Wetgeving

3. Andere vragen

Problemen

1. Andere problemen

Klachten

1. Gebrekkige informatie

2. Beslissingen

3. Bejegening

Naast de landelijke toegang via de telefonische adviesdienst, chat of mail, gaan de vertrouwenspersonen ook actief naar jeugdhulpinstellingen, jeugd- en wijkteams en gecertificeerde instellingen toe. Groepsbezoeken worden gedaan bij (semi-)residentiële voorzieningen. Daarnaast worden ook algemene voorlichtingen gegeven aan jongeren of medewerkers. Tabel 11 geeft aan hoeveel keer deze bezoeken / voorlichtingen zijn uitgevoerd.

Tabel 11. Aantal groepsbezoeken en voorlichtingen in instellingen en bij toegang jeugdhulp	totaal
Groepsbezoeken	33
Voorlichting medewerkers instelling en Toegang Jeugdhulp	52
Voorlichting jongeren	1

In het kader van de veiligheid van de jeugdigen en de kwaliteitsverbetering van de hele jeugdhulp worden signalen afgegeven bij instellingen en de toegang jeugdhulp. Dit varieert van acute signalen (veiligheid) en meer algemene signalen in het kader van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. Tabel 12 geeft hiervan een weergave.

Tabel 12. Aantal signaleringen op gebied van veiligheid cliënt en leefklimaat bij instellingen of toegang jeugdhulp in de regio	totaal
Signalen instellingen (incl. JB en VT)	3
Signalen toegang jeugdhulp	0

Meer uitgebreide en gedetailleerde informatie over het vertrouwenswerk binnen de instellingen is opgenomen in de rapportages die per instelling worden opgesteld en aan de instellingen worden verstrekt. Indien u deze uitgebreide informatie per instelling wenst te ontvangen, dan wordt u verzocht de rapportages bij de instelling op te vragen.

Overzicht definities van vraag- en klachtcategorieën

Klachten

- **Bejegening:** alle klachten over de bejegening van de cliënt door een medewerker. Denk hierbij ook aan grensoverschrijdend gedrag, seksueel misbruik en fysiek ingrijpen.
- **Beperkende en controlerende maatregelen:** alle klachten over de toepassing van beperkende en controlerende maatregelen en andere sancties binnen de gesloten jeugdhulp.
- **Bereikbaarheid/ beschikbaarheid:** alle klachten over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers voor de cliënt. Hieronder valt bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken en beloftes, wachtlijsten en niet het niet beschikbaar zijn van geïndiceerde hulp.
- **Beslissingen:** alle klachten over onzorgvuldigheid bij het (niet) nemen van beslissingen, bijvoorbeeld onvoldoende motivatie of onderbouwing. Daarnaast klachten over onvoldoende betrokkenheid van de cliënt bij het tot stand komen van beslissingen en niet-proportionele beslissingen.
- **Gebrekkige informatie:** alle klachten over gebrekkige informatie over bijvoorbeeld de werkwijze van de instelling of 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.
- **Inzage/afgifte:** alle klachten met betrekking tot het niet volgen van procedures en regels rondom inzage of afgifte van dossier(gedeeltes).
- **Klachtenprocedure:** alle klachten over de manier waarop met klachten is omgegaan, bijvoorbeeld het afhouden van klachten of het niet houden aan vastgestelde procedures.
- **Onderzoek:** alle klachten gerelateerd aan onderzoek en de zorgvuldigheid hiervan. Denk hierbij ook aan (onvoldoende) gelegenheid voor inbreng van 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 de rapportage. Niet alleen de zorgvuldigheid/ kwaliteit van de rapportage, maar ook de inbreng van de cliënt en de termijnen van rapportage komen hierbij naar voren.
- **Samenwerking tussen instellingen:** alle klachten over samenwerking tussen instellingen, toegang jeugdhulp en andere instanties.
- **Uitvoering hulpverlening:** 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 een van bovenstaande categorieën passen.

Vragen

- **Groepsregels:** alle vragen over groepsregels op bijvoorbeeld leefgroepen, kamertrainingscentra, etc. in (semi-) residentiële voorzieningen.
- **Werkwijze instelling:** alle vragen over de werkwijze van jeugdhulpinstellingen, de toegang jeugdhulp en andere instanties.
- **Wetgeving:** alle vragen die verband houden met wetgeving.
- **Andere vragen:** alle vragen die niet in een van bovenstaande categorieën passen.