



Collegevoorstel

Onderwerp:

Jaarrapportage 2016 LSR, Vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet LSR
Jaarrapportage 2016 AKJ/Zorgbelang, Vertrouwenspersoon Jeugd

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van bijgaand Jaarverslag 2016, Vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet;
2. Kennis te nemen van de jaarrapportage 2016 van het AKJ/Zorgbelang, Vertrouwenspersoon Jeugd;
3. De gemeenteraad te informeren (ingekomen stukken, rubriek b)

Raad

- ☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:
☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum 10 april 2017

Steller: E. Rijssenbeek-van Pijkeren

Afd: SOC-BELEID

Aantal bijlagen 2

Afd.hoofd:
Muis

Portefeuillehouder
Van Daalen

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris			
Burgemeester			
Wethouder A. de Kruijf			
Wethouder P.J.T. van Daalen			
Wethouder G.J. van den Hengel			
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal			

Beslissing burgemeester en wethouders :

12 APR. 2017

Nummer op besluitenlijst:

15log.

Gefirm. advies 3 - Soc
Raad

1. Inleiding

Vertrouwenspersoon WMO en Participatiewet

Sinds 01-02-2015 heeft de gemeente Barneveld een overeenkomst met de Landelijke Stichting Medezeggenschap (LSR); de stichting stelt een onafhankelijk vertrouwenspersoon WMO beschikbaar voor 4 uur per week. Doel van het College was om hiermee tegemoet komen aan de intentie van de motie (383) van de gemeenteraad met betrekking tot mogelijkheden van klachtafhandeling. De overeenkomst is aangegaan t/m januari 2018.

De vertrouwenspersoon WMO kan dienen als aanspreekpunt bij problemen of klachten, ondersteuning bieden aan inwoners bij onvrede en informatie verstrekken naar aanleiding van klachten. Het LSR registreert de binnengekomen klachten en rapporteert hierover aan de gemeente.

De vertrouwenspersoon is sinds december 2015 ook beschikbaar voor klachten vanuit de Participatiewet. Er is geen sprake van een vertrouwenspersoon Sociaal Domein, want het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is de organisatie die landelijk het onafhankelijk vertrouwenswerk uitvoert voor Jeugd (verplicht).

Voor u ligt het jaarverslag 2016.

De vertrouwenspersoon onderhoudt goed contact met de gespreksvoerders, waardoor haar adviezen en tips meteen opgepakt kunnen worden en onze dienstverlening wordt verbeterd. De gespreksvoerders herkenden zich in het jaarverslag; zij gaven aan dat het weliswaar een gering aantal zaken betrof, maar dat die wel heel complex waren. Zij zijn tevreden over de handelwijze van de vertrouwenspersoon; de vertrouwenspersoon werkt duidelijk vanuit de cliënt, maar is gericht op het verbeteren van de situatie en de relatie.

De vertrouwenspersoon geeft aan dat in Barneveld "de zaken goed geregeld" zijn, wat het gering aantal gemelde kwesties zou kunnen verklaren, vergelijkbaar met het aantal 2015.

Vertrouwenspersoon Jeugdwet

Het AKJ is de organisatie die het onafhankelijk vertrouwenswerk zoals beschreven in de Jeugdwet landelijk uitvoert, collectief gefinancierd door de VNG. Het AKJ werkt hier in samen met Zorgbelang.

Dit jaar is de rapportage, op uitdrukkelijk verzoek van Barneveld, voor het eerst aangeleverd op gemeentelijk niveau; daardoor wordt duidelijk hoeveel inwoners een beroep doen op vertrouwenswerk Jeugd.

De cijfers hebben ook betrekking op klachten of problemen die jongeren ervaren in instellingen; Zorgbelang houdt daar spreekuren. Welke instellingen het betreft wordt om privacy redenen niet vermeld, maar de gemeentelijk accounthouder zal dit onderwerp bespreken in de kwartaalgesprekken met de instellingen.

Instanties, waar vertrouwenswerk is uitgevoerd, staan vermeld in het jaarverslag. Zorgbelang is inmiddels van meerdere relevante aanbieders in Barneveld op de hoogte gesteld en zal contact met hen opnemen.

Bij de vertrouwenspersoon Jeugd was er in 2016 slechts een aanmelding, die betrekking had op het gemeentelijk functioneren en drie die betrekking hadden op het CJG, wat overigens inmiddels verzelfstandigd is (hetgeen nog onbekend was bij Zorgbelang).

Klachten zijn doorgesproken met de desbetreffende coordinatoren met respect voor de privacy van cliënten.

De aanbeveling om ook op de website van het CJG een verwijzing naar de vertrouwenspersoon op te nemen, wordt door de directeur/bestuurder overgenomen.

2. Beoogd effect

Het doel is dat inwoners bij onvrede, problemen of klachten, een beroep kunnen doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon die bemiddelt om op (niet juridische wijze) te komen tot een constructieve oplossing. De jaarverslagen geven inzicht in de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon in 2016.

3. Argumenten

1.1 Door de raad gestelde kader: de verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (gemeente Barneveld) en motie 383, aangenomen in de raadsvergadering van 8 juli 2014.

1.2 Maatschappelijke organisaties en de gemeenteraad spraken de zorg uit dat inwoners met de komst van de WMO en de nieuwe werkwijze "het gesprek" te zeer afhankelijk zouden zijn van het persoonlijk handelen en de interpretatie van gemeentelijke gespreksvoerders

2.1 Het is een verplichting vanuit de Jeugdwet om een vertrouwenspersoon Jeugd te hebben.

4. Financiën

- 1.1 Per week is 4 uur begroot(6147/40805), bekostiging vindt plaats op basis van uren-declaratie.
In 2016 zijn ruim 87 uren besteed, ruim binnen de begroting.
- 2.1 bekostiging vindt plaats door de VNG (collectief).

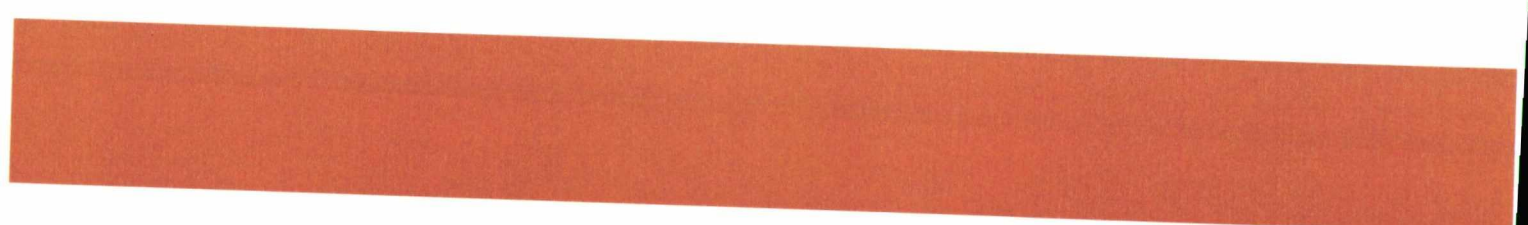
5. Uitvoering

Evaluatie/controle:

- 1.1 Eind 2016 besluiten wij of wij deze dienstverlening voort willen zetten na 01-02-2018.
- 2.1 Dan is mogelijk ook duidelijk of de vertrouwenspersoon Jeugd verplicht (Rijk) blijft bij het
AKJ/Zorgbelang, of dat wij een 3D-brede vertrouwenspersoon kunnen overwegen in Barneveld.



**Jaarverslag 2016 vertrouwenspersoon
Wmo & Participatiewet
Gemeente Barneveld**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 30 maart 2017 *(definitief verslag aangepast)*

Geschreven door:
Jenny Dirks

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
Fax: 030 296 33 19
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**

Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Leeswijzer	5
Kwesties	6
Ontwikkeling kwesties en ondersteuning	9
Resultaten	10
Signalen	11
Aandachtspunten	12
Overige werkzaamheden	14
Bijlage 1: Evaluatie vertrouwenspersoon	16

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de LSR vertrouwenspersoon Wmo & Participatiewet voor de gemeente Barneveld.

Het jaarverslag geeft inzicht in de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon in het voorgaande jaar. De behandelde kwesties van de inwoners worden besproken en de aandachtspunten voor de gemeente vanuit de kwesties en ervaringen van de vertrouwenspersoon worden benoemd.

Als laatste wordt aangegeven hoe de vertrouwenspersoon de werkzaamheden zal voortzetten.

Leeswijzer

In deze leeswijzer zijn de begrippen uit het jaarverslag toegelicht.



Kwestie	Alle vragen en uitingen van onvrede waarmee inwoner zich bij vertrouwenspersoon meldt.
Klacht	Van een klacht is sprake wanneer inwoner zijn kwestie aan de klachtencommissie voorlegt of de intentie heeft om dit te doen.
Adviseren	Vertrouwenspersoon adviseert inwoner hoe de kwestie aangepakt kan worden, waarna inwoner zelf verder kan.
Informeren	Vertrouwenspersoon geeft inwoner de informatie die hij nodig heeft of verwijst door waar de informatie verkrijgbaar is.
Ondersteunen	Vertrouwenspersoon ondersteunt de inwoner op praktisch en inhoudelijk gebied, bijvoorbeeld bij het opstellen van een brief of het voeren van een gesprek.
Luisterend oor	Vertrouwenspersoon hoort inwoner aan over kwestie of onvrede, waarna inwoner geen verdere ondersteuning nodig heeft.
Driegesprek	Gesprek tussen inwoner en medewerker/ manager, waar vertrouwenspersoon ter ondersteuning van inwoner aan deelneemt, met als doel de kwestie op te lossen en de relatie te herstellen.
Signalen	Door de vertrouwenspersoon in de lijn aangekaarte situaties die afbreuk doen aan de rechten en de positie van inwoners. Deze signalen zijn door vertrouwenspersoon waargenomen tijdens werkzaamheden en bezoeken of worden gegeven naar aanleiding van één of meer spelende kwesties. Met het afgeven van een signaal wil de vertrouwenspersoon de gemeente adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening van de gemeente.
Aandachtspunt	Suggesties vanuit de vertrouwenspersoon over de positie van inwoners binnen de gemeente die de vertrouwenspersoon door middel van dit jaarverslag onder de aandacht wil brengen van de gemeente.

Kwesties

In 2016 deden zes inwoners met zes kwesties een beroep op de vertrouwenspersoon.

Aantal kwesties en inwoners	Wmo	Participatie-wet	Overig
Aantal kwesties	2	3	1
Aantal inwoners	2	3	1

De kwestie die hierboven onder 'overig' staat, betrof een kwestie die eigenlijk niet onder het bereik van de vertrouwenspersoon viel. Omdat bij de aanvang onduidelijk was waar de desbetreffende inwoner met zijn onvrede wel terecht kon, heeft de vertrouwenspersoon in overleg met de gemeente de kwestie toch in behandeling genomen, teneinde de inwoner van informatie te kunnen voorzien waar deze met zijn vraag terecht kon.

Vanaf pagina 6 wordt een inhoudelijke toelichting op de overige vijf kwesties in hoofdlijnen weergegeven.

Hoe bereikten inwoners de vertrouwenspersoon?

Brief/ klachtenformulier	-
E-mail/ website	-
Groepsbijeenkomst	-
Initiatief familie	1
Initiatief hulpverlener	-
Initiatief inwoner telefoon	3
Initiatief medewerker gemeente	2
Totaal	6

Inhoud kwesties

Alle vijf de gemelde kwesties gingen over situaties binnen de gemeente. Over door de gemeente gecontracteerde uitvoerders van voorzieningen vanuit de Wmo of Participatiewet is geen directe onvrede gemeld bij de vertrouwenspersoon.

Voortraject Wmo

Beide kwesties vanuit de Wmo betroffen het voortraject; één inwoner was het niet eens met het feit dat er geen beschikking werd afgegeven, een andere was ontevreden over het feit dat de beschikking maar voor een jaar was afgegeven.



Het ging hier om de inwoners met een behoefte aan een langdurige vorm van (laag intensieve) ondersteuning als gevolg van een chronische beperking. In beide kwesties ging het om ondersteuning aan huis die vóór 2015 onder de extramurale begeleiding van de AWBZ viel.

Het betrof primair kwesties van onvrede over een bepaalde uitkomst. Toch waren het geen eenvoudige kwesties. Dit was ook de reden dat één van de inwoners juist door de gemeente geadviseerd was contact met de vertrouwenspersoon op te nemen.

Tijdens de behandeling van de kwesties bleek de bejegening door de gespreksvoerder alsmede het niet afstemmen op de inwoner een rol te spelen. De inwoners voelden zich onvoldoende erkend in de gevolgen die hun beperking met zich meebrengt voor het dagelijks leven. In beide gevallen twijfelden de inwoners of de gespreksvoerders over voldoende kennis beschikten over hun beperking om zich een reëel beeld te vormen van de gevolgen op het dagelijks leven. Zij hadden beiden het gevoel dat deze gevolgen in twijfel werden getrokken en de ernst ervan niet werd gezien.

In beide kwesties heeft een uitvoerig gesprek met de gemeente gezorgd voor een positief resultaat. Deze gesprekken werden gevoerd door één van de teamleiders Sociaal Domein met de inwoner, in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon en daar waar passend ook de gespreksvoerder. Hierdoor voelden de inwoners zich gehoord en gezien en werd de relatie hersteld.

Maatregelen Participatiewet

Van de drie kwesties vanuit de participatiewet hadden twee kwesties betrekking op de maatregelen die de gemeente had genomen, of dreigde te nemen. De maatregel betrof in deze gevallen een korting op de uitkering van de inwoners. De betreffende inwoners waren ervan doordrongen dat hun medewerking vereist is binnen de ondersteuning die vanuit de gemeente geboden wordt. De legitimering van deze kortingen stond zodoende niet ter discussie, maar wel de manier waarop de korting werd aangekondigd of opgelegd.

Tijdens de behandeling werd ook hier duidelijk dat de communicatie een grote rol speelde in het ontstaan van de onvrede. En dat hiernaast misverstanden rondom het gebruik van bepaalde bewoordingen resulteerde in verkeerde verwachtingen en hierdoor irritatie en/ of een conflict. Één van de inwoners heeft bewaar gemaakt tegen de opgelegde maatregel. Dit is niet gegrond verklaard.

In beide kwesties, dus ook die van de inwoner die bezwaar maakte, heeft een uitvoerig gesprek met één van de teamleiders Sociaal Domein geresulteerd in het herstel van de (werk)relatie en konden de inwoners met een nieuwe gespreksleider weer verder met hun traject richting betaald werk.

De derde inwoner is op advies van één van de teamleiders Sociaal Domein naar de vertrouwenspersoon verwezen. Deze inwoner was ontevreden over de eerdere trajecten en van mening dat de beloften die gedaan waren niet waren nagekomen. De bemiddeling van de vertrouwenspersoon was erop gericht de werkrelatie tussen de inwoner en gemeente te herstellen en een goede start te maken met een nieuwe gespreksvoerder. Dit was ook het meest haalbare gegeven de situatie.



Ontwikkeling kwesties en ondersteuning

In onderstaande tabellen staat weergegeven met welk type kwesties de inwoners de vertrouwenspersoon benaderd hebben en het totaal aan geboden ondersteuning door de vertrouwenspersoon aan de inwoners bij deze kwesties.

Type kwesties	Wmo	Part	Overig
Bezwaar	-	1	-
Conflict	-	-	-
Klacht	-	-	-
Onduidelijkheid, bezorgdheid of onrust	2	2	-
Onvrede over dienstverlening	-	1	-
Vraag om informatie	-	-	1
Totaal	2	3	1

Ondersteuningsvorm

Bemiddeling	-
Contact leggen/ afstemmen met andere organisatie, namelijk: NAH professionals en De Rozelaar	2
Contact leggen/ afstemmen met medewerker gemeente	13
Doorverwijzen naar adviesraad sociaal domein	1
Doorverwijzen naar deskundige voor ondersteuning bij bezwaarschrift	1
Driegesprek met betrokken medewerker(s)	2
Driegesprek met betrokken medewerker en teamleider	2
Driegesprek met teamleider	2
Informatie inwinnen	3
Informeren en adviseren inwoner	12
Luisterend oor, inwoner kan zelf verder	14
Monitoren van kwestie bij aanbieder	-
Ondersteunen bij aangifte doen	-
Ondersteunen bij brief klachtencommissie	-
Ondersteunen bij hoorzitting bezwaarcommissie	1
Ondersteunen bij opstellen brief/e-mail	-
Ondersteunen inhoudelijk overig	-
Ondersteunen praktisch overig	-
Totaal	53

Zoals uit bovenstaande tabel duidelijk wordt, waren er meerdere vormen van ondersteuning nodig om een kwestie te behandelen.

Resultaten

Resultaat van de kwesties

Bezwaar ingetrokken of voorkomen	-
Fout hersteld, alsnog dienstverlening	1
Gestaakt	-
Inwoner dient alsnog een formele klacht in	-
Inwoner kan zelf verder	1
Inwoner maakt alsnog bezwaar tegen besluit gemeente	-
Klacht ingetrokken of voorkomen	-
Kwestie loopt nog	-
Relatie hersteld/ excuus	1
Situatie hersteld/ afspraken gemaakt	2
Totaal	5

In alle vijf de kwesties hebben driegesprekken plaatsgevonden, soms enkel met de betrokken gespreksvoerder, soms enkel met een teamleider Sociaal Domein en soms met beiden tegelijk. De vertrouwenspersoon heeft de inwoners ondersteund in deze gesprekken. In alle gevallen hebben deze gesprekken geresulteerd in een herstel van de relatie tussen de inwoner en gemeente.

Hiernaast hebben beide teamleiders Sociaal Domein de signalen die uit de kwesties voortkwamen actief opgepakt en deze binnen de gemeente onder de aandacht gebracht. Zie ook hoofdstuk Signalen.

De samenwerking tussen de vertrouwenspersoon en teamleiders Sociaal Domein verloopt goed, de communicatie is prettig, open en duidelijk met respect voor ieders rol en functie. Het dient gezegd te worden dat deze constructieve opstelling zeker van invloed is geweest op het positieve resultaat.

De vertrouwenspersoon heeft de inwoners die zij ondersteuning heeft geboden evaluatieformulieren verstrekt waarmee zij anoniem hun ervaringen met de vertrouwenspersoon konden terugkoppelen aan het LSR. Vier inwoners hebben dat gedaan. De resultaten hiervan zijn opgenomen in bijlage 1.

Signalen

Met het afgeven van een signaal wil de vertrouwenspersoon de gemeente adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. Hieronder treft u de signalen aan die de vertrouwenspersoon in het verslagjaar heeft afgegeven aan de gemeente en hoe deze zijn opgepakt.

In het jaar 2016 zijn eigenlijk alle kwesties in samenwerking met de gemeente opgelost. Voor zover er uit de kwesties signalen naar boven kwamen die meerdere inwoners aangingen, zijn deze al actief door de teamleiders Sociaal Domein opgepakt.

Een illustratief voorbeeld hiervan is de behoefte aan een Wmo-voorziening voor langdurige, laag intensieve, ondersteuning bij mensen met een chronische beperking met betrekking tot de cognitieve vaardigheden. De situaties van de inwoners die de kwesties aankaartten pasten strikt gezien niet binnen de voorwaarden van wooncoaching, zoals die door de gemeente zijn beschreven. Het ging in beide situaties om een chronische beperking, waarbij geen of weinig verbetering te verwachten viel op basis van het aanleren van vaardigheden. Gezien de aard van de aandoening was woonondersteuning echter geen goed passende oplossing omdat de inwoners zelf praktisch in staat zijn het huishouden te runnen.

Doelen die te behalen zijn richten zich vooral op het stabiel houden van de situatie, ondersteuning bij het ordenen, organiseren en plannen. Hiernaast is er ook ondersteuning bij het duiden van ervaringen in het dagelijks leven met een beperking noodzakelijk, zodat iemand beter in staat is zelfstandig te functioneren, het overzicht behoudt en niet overbelast raakt. Zonder deze ondersteuning is overbelasting een serieus risico. Soms met tot gevolg dat een specialistische behandeling noodzakelijk is om iemand weer op het oude niveau van functioneren te krijgen.

De behandelde kwesties waren goed voor de bewustwording binnen de gemeente dat voor deze specifieke groep inwoners middels maatwerk beter passende oplossingen geboden kunnen worden.

Aandachtspunten

Hieronder treft u de suggesties aan voor de gemeente vanuit de vertrouwenspersoon over de positie van de inwoners. Deze komen voort uit de kwesties die het afgelopen jaar behandeld zijn.

Wmo; 'keukentafelgesprekken' & communicatie

- De inwoners meldden dat zij te horen kregen dat een eerder gestelde diagnose niet meegewogen werd in een 'keukentafelgesprek' en de beslissing over het wel of niet afgeven van een beschikking. Dit werd ervaren als een ontkenning van hun beperking en de gevolgen hiervan op hun dagelijks leven. Ook resulteerde het in twijfel over de kwalificaties en het inschattingsvermogen van de gespreksvoerders. Het is aan te bevelen dit onder de aandacht van de gesprekvoerders te brengen, zodat zij in hun communicatie rekening kunnen houden met deze mogelijke beleving van het gegeven dat de gemeente kijkt naar de feitelijke belemmeringen die de inwoners ervaren en niet naar de oorzaak van deze belemmeringen.
- Een inwoner meldde dat de beschikkingen per mail werden verzonden via een downloadlink en de documenten slechts tweemaal waren te downloaden. Dit maakte de inwoner nerveus. Indien dit een vaste gang van zaken is, is het aan te bevelen actief bij de inwoners na te gaan of zij over voldoende vaardigheden beschikken om op deze manier toegang te krijgen tot de beschikking en/ of een duidelijke instructie mee te sturen.

Participatiewet; maatregelen

- De wet schrijft duidelijk voor aan welke verplichtingen een inwoner met een bijstandsuitkering zich dient te houden. En ook dat het zich hier niet aan houden kan resulteren in een korting van 100% voor de duur van maximaal drie maanden. Indien een dergelijke korting ook daadwerkelijk opgelegd wordt, kan dit resulteren in ernstige gevolgen voor de inwoner, die zijn inkomen kwijt raakt en hiermee mogelijk niet meer aan de financiële verplichtingen kan voldoen. Het is aan te bevelen hier uitgebreid en wellicht herhaaldelijk voorlichting over te geven aan de inwoners die dit betreft.

Participatiewet; communicatie

- Vanuit de gemelde kwesties bleek dat er misverstanden waren tussen de inwoners en gespreksvoerders over 'werk'. Binnen de context van de participatiewet kan het bij 'werk' gaan over beschermd/ beschut werk, werk met behoud van een uitkering als opstap naar betaald werk of als tegenprestatie, of een betaalde baan. Het laatste werd door de inwoners die zich bij de vertrouwenspersoon meldden nagestreefd. Maar dit werd door de gespreksvoerder niet altijd bedoeld wanneer er gesproken werd over 'werk'. Duidelijke communicatie over welk soort 'werk' men vanuit de gemeente bedoelt is een aandachtspunt. Evenals welk soort 'werk' men vanuit de gemeente voor een bepaalde inwoner passend acht.

Overige werkzaamheden

Op verzoek is de vertrouwenspersoon het afgelopen jaar aangesloten bij overleggen van:

Welzijn Barneveld, vrijwilligers Preventiebezoek 75+ - januari

Aan de bezoeker-vrijwilligers van dit project is uitleg gegeven over de functie van de vertrouwenspersoon en waarvoor de inwoners haar kunnen benaderen. Hiernaast kwam de voorziening huishoudelijke ondersteuning ter sprake, een voorziening waarover nog geen onvrede bij de vertrouwenspersoon is gemeld. Gedeeld werd dat men wel heeft gehoord dat de inwoners minder hulp krijgen dan voorheen maar dat hier ook begrip voor was. De inwoners met voldoende financiële ruimte gaven aan ook geen bezwaar te hebben om zelf dergelijke hulp te bekostigen. De ervaringen met de zogenaamde keukengesprekken bleken uiteen te lopen; sommige inwoners hebben deze als prima en duidelijk ervaren, anderen waren juist van mening dat de gemeente een onjuiste inschatting van hun ondersteuningsbehoefte had gemaakt.

Afgesproken is een informatiekaart over de vertrouwenspersoon Wmo toe te voegen aan de informatiemap die 75+ bewoners krijgen.

Gemeente intern, bijeenkomst met meldpunt Discriminatie en Pesten - april

Op uitnodiging van de beleidsadviseur Sociaal Domein heeft de vertrouwenspersoon deelgenomen aan een bijeenkomst van het meldpunt Discriminatie. Het meldpunt gaf een uitgebreide, leerzame voorlichting over de vormen van discriminatie en pesten, wetgeving die hierop betrekking heeft en het aanbod van algemene ondersteuning.

Adviesraad Sociaal Domein - juni

Op verzoek heeft de vertrouwenspersoon het jaarverslag over 2015 en het gesprek met de gemeente hierover, toegelicht in een vergadering van de adviesraad Sociaal Domein. Het aandachtspunt rondom communicatie werd door de raad herkend. Hiernaast is opnieuw afgesproken de inwoners met individuele kwesties naar de vertrouwenspersoon te verwijzen. De leden gaven aan dit ook gedaan te hebben, maar deze inwoners hebben toch geen contact met de vertrouwenspersoon opgenomen.

In de vergadering van april 2017 zal de vertrouwenspersoon het jaarverslag over 2016 met de raad bespreken.

Sociaal Juridisch Loket

Bij één van de gemelde kwesties heeft de vertrouwenspersoon een inwoner verwezen naar het sociaal juridische steunpunt voor ondersteuning bij het opstellen van een bezwaarschrift tegen een maatregel van de gemeente vanuit de Participatiewet. De inwoner rapporteerde aan de vertrouwenspersoon terug dat het steunpunt aangaf hem niet te kunnen ondersteunen omdat zijn vraag buiten het bereik van het steunpunt viel en hem verwees naar een advocaat.

Om er zeker van te zijn dat er niets veranderd is in de oorspronkelijke werkafspraken, heeft de vertrouwenspersoon contact opgenomen met het steunpunt. In gesprek met Marieke Zandsteeg, sociaal raadvrouw, werd duidelijk dat het inderdaad nog steeds mogelijk is de inwoners voor juridische ondersteuning, en dus ook voor het opstellen van een bezwaarschrift, te verwijzen naar het steunpunt.

Omdat desbetreffende inwoner hier geen toestemming voor heeft gegeven, was het niet mogelijk na te gaan hoe er door het steunpunt gereageerd is op de specifieke vraag van de inwoner. Voor nu gaan de vertrouwenspersoon en het steunpunt er vanuit dat de vraag inderdaad te complex was.

Mocht de vertrouwenspersoon in de toekomst opnieuw een inwoner naar het steunpunt verwijzen, dan zal de inwoner om toestemming gevraagd worden om de informatie te delen. In dat geval zal er betere afstemming tussen het loket en de vertrouwenspersoon op kwestieniveau kunnen plaatsvinden.

Aangezien de vertrouwenspersoon en nieuwe sociale raadvrouw persoonlijk nog geen kennis hebben gemaakt, is hiervoor een afspraak gemaakt in maart 2017.

Afsluitend heeft de vertrouwenspersoon geen zicht op de cliëntondersteuning die vanuit de gemeente gefaciliteerd wordt. Op de website van de gemeente wordt deze mogelijkheid wel expliciet genoemd, maar het is onduidelijk of de inwoners hier ook gebruik van maken. En of de inwoners die zich bij het Wmo-loket van de gemeente melden actief gewezen worden op deze mogelijkheid. De vertrouwenspersoon is benieuwd naar de ervaringen hiermee vanuit de gemeente en of dit aanbod aansluit bij de behoefte van de inwoners.

Bijlage 1: Evaluatie vertrouwenspersoon

De enquête is ingevuld door vier inwoners van de gemeente Barneveld. Hieronder ziet u de vragen en antwoorden.

Vragen

1. *Hoe bent u in contact gekomen met de vertrouwenspersoon?*
- ☐ Informatie op flyer of informatiekaart van het LSR (1x)
 - ☐ Anders, namelijk: door onze zoon (1x)
 - ☐ Anders, namelijk: heb zelf gezocht op internet (1x)
 - ☐ Anders, namelijk: via iemand die ervaring had met het LSR (1x)

2. *Waar heeft de vertrouwenspersoon u het meest bij geholpen?*
- ☐ Informatie/advies (4x)
 - ☐ Bemiddeling (2x)
 - ☐ Ondersteunen/ luisteren/ begrijpen (3x)

3. *Bent u tevreden over uw contact met de vertrouwenspersoon?*
- ☐ Ja (4x)

Uw toelichting:

- De gemeente geeft geen duidelijke informatie aan de hulpvragers. Ze verwachten dat je je kan redden met je eigen netwerk.
- Zij heeft het probleem zeer goed geplaatst bij de gemeente. Alle respect hiervoor.

4. *Zou u de vertrouwenspersoon ook aan een ander aanraden?*
- ☐ Ja (4x)

5. *Welk rapportcijfer krijgt de vertrouwenspersoon van u?*
- 7
 - 9
 - 10, werkt vlot, luisterend, geruststellend, gaat mee met gesprekken, vraagt door, eerlijk, betrouwbaar, houdt rekening met privacy.
 - 10, zoveel geluisterd, ondersteund.

6. *Hebt u nog andere opmerkingen of tips?*

☐ Ja (4x)

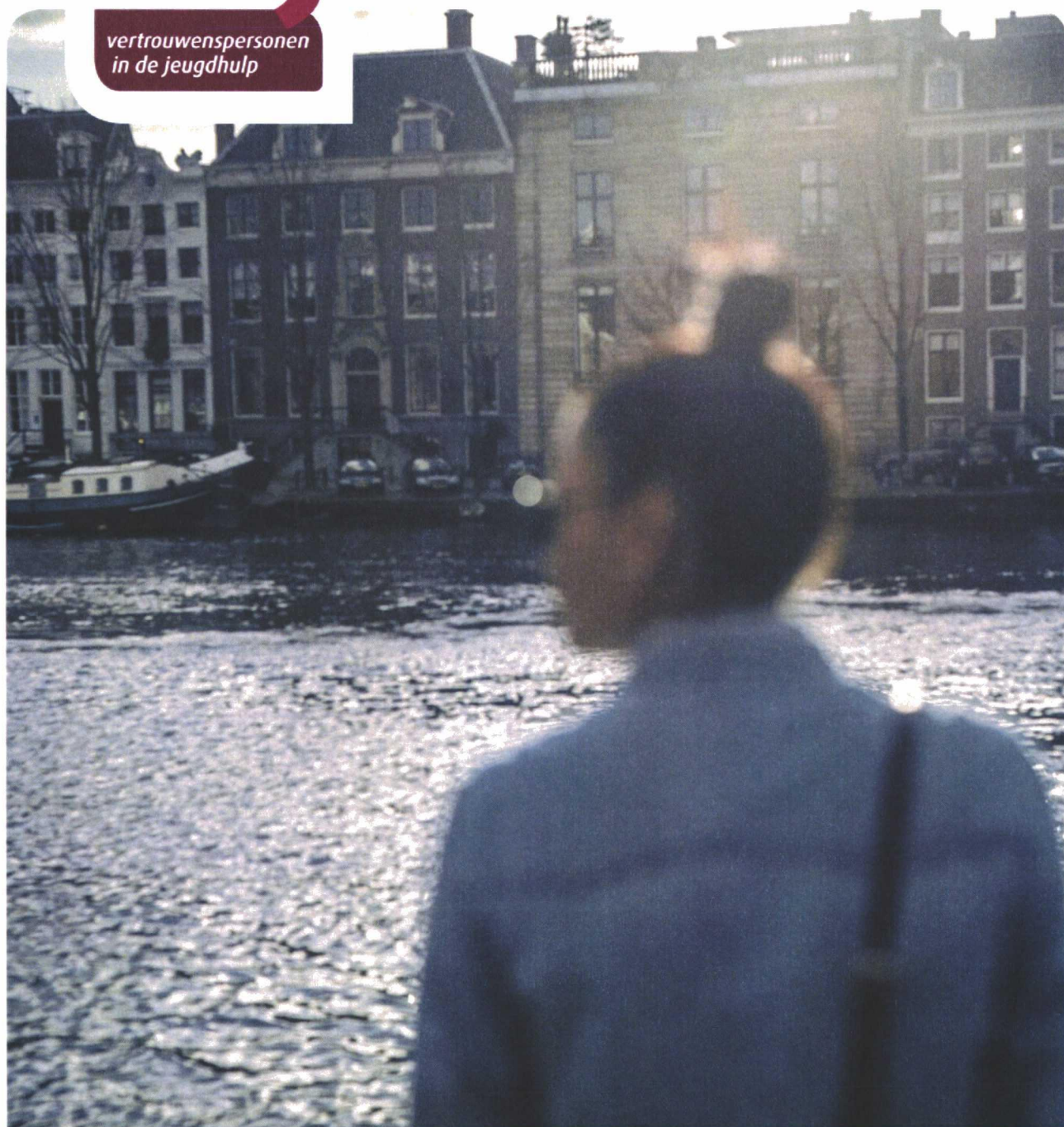
Uw toelichting:

- De gemeente heeft niet aangegeven dat ik terecht kon bij het LSR. De gemeente hoort duidelijke informatie te geven aan de hulpvrager.
- Een vertrouwenspersoon die ik iedereen zou aanraden.
- Jenny Dirks is een toppertje. Iemand die meeleeft. Dank je wel.
- Zij heeft het probleem goed bij de gemeente neergelegd, deze heeft met mij contact opgenomen, maar er is niets mee gedaan!! Ik ben in deze zeer teleurgesteld als 88-jarige.

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp

zorg belang



Jaarrapportage 2016

Vertrouwenswerk in Barneveld

Jaarrapportage 2016

Vertrouwenswerk in Barneveld

Dit is een rapportage van het AKJ en Zorgbelang Gelderland.

Amsterdam, 4 april 2017

AKJ Hoofdkantoor Amsterdam
Pand Zuid / IJsbaanpad 9-11
1076 CV Amsterdam
020 521 99 50
info@akj.nl
www.akj.nl

Zorgbelang Gelderland
Weerdjesstraat 168
6811 JH Arnhem
026 384 28 22
info@zorgbelang gelderland.nl
www.zorgbelang gelderland.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 Barneveld	9
4.	Toelichting vertrouwenswerk Toegang Jeugdhulp Barneveld	16
	 Bijlage 1: Overzicht van klacht-, vraag- en probleemcategorieën	 17

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 Barneveld** 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.

In hoofdstuk 4 leest u een tekstuele toelichting op het vertrouwenswerk specifiek over de Toegang Jeugdhulp 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 Zorgbelang. 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 en Zorgbelang streven 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 cijferreportages uit 2015.

Daarnaast is op verzoek van veel gemeenten een extra tabel opgenomen in de cijferreportage 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 cijferreportage 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 inzicht 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 / Groepsgenoten (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 Barneveld

DEEL 1: INWONERS UIT DE 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	8	7
Jeugdigen	15	14
Onbekend/anders	2	2
Hulpverleners	2	2
Totaal aantal cliënten	27	25

Tabel 1b. Uitsplitsing categorie ouders.	Totaal	Nieuw
Ouder met gezag	5	5
Ouder gezag onbekend	2	2
Ouder zonder gezag	1	0
Totaal aantal ouders	8	7

Tabel 1c. Geslacht cliënten.	Totaal	Nieuw
Vrouw	14	13
Man	13	12
Totaal aantal cliënten	27	25

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
Werkwijze instantie	2	2
Wetgeving	6	6
Totaal aantal vragen	8	8

Tabel 2b. Type problemen in aantallen.	Totaal	Nieuw
Familie / Thuis	3	2
Psychisch / Welzijn	3	3
Vrienden / School / Werk	2	2
Woonsituatie / Groep / Groepsgenoten	3	3
Andere problemen	1	1
Totaal aantal problemen	12	11

Tabel 2c. Type klachten in aantallen.	Totaal	Nieuw
Bejegening	7	7
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	6	5
Beslissingen	5	5
Gebrekkige informatie	9	7
Onderzoek	1	1
Privacy	1	1
Rapportage	3	3
Samenwerking tussen instanties	2	2
Uitvoering jeugdhulp	2	2
Totaal aantal klachten	36	33

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	8	6
Nieuwe problemen in deze rapportageperiode	11	8
Nieuwe klachten in deze rapportageperiode	33	9

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	15
Contacten bij vragen, problemen en klachten	140

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 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 4. 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	31

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	2	1
Klachten	23	2

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	3	2	2	0	0	0	7
Gesprek leidinggevende	6	0	0	0	0	14	20
Gesprek directie/MT	0	0	0	0	0	0	0
Schriftelijke afdoening	0	0	0	0	0	0	0
Klachtencommissie	1	0	2	1	0	0	4
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	10	2	4	1	0	14	31

* 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

DEEL 2: INSTANTIES IN DE GEMEENTE

In deel 2 staan de instanties centraal. 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).

In **tabel 8a** ziet u een overzicht van de instanties gevestigd in uw gemeente waar vertrouwenswerk is uitgevoerd.

Het komt voor dat instanties in meer gemeenten gevestigd zijn. In die gevallen zijn alleen de cijfers opgenomen van de locaties 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 zonder regiolocaties komen de cijfers terug in de gemeenterapportage van de hoofdlocatie.

In **tabel 8b** is zichtbaar gemaakt hoe veel cliënten van deze instanties contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon voor informatie, advies en/of verdere ondersteuning. Het gaat hierbij om alle cliënten, ongeacht de woonplaats van de cliënt.

Tabel 8a. Instanties gevestigd in de gemeente, waar vertrouwenswerk is uitgevoerd.
Driestroom
Intermetzo De Glind
Intermetzo Gezinswonen Gelderland
Lindhout
Toegang Jeugdhulp

Tabel 8b. Aantal cliënten dat contact opgenomen heeft over een instantielocatie in de gemeente of over de toegang jeugdhulp in de gemeente.	Jeugdigen	Volwassenen	Totaal
Intermetzo De Glind	13	1	14
Toegang Jeugdhulp	0	2	2
Totaal aantal cliënten	13	3	16

Tabel 9a en 9b geven de top van onderwerpen aan waar jeugdigen en volwassenen een vertrouwenspersoon voor benaderen met betrekking tot de (locaties van de) instanties en de toegang jeugdhulp in uw gemeente.

Tabel 9a. Top 3 onderwerpen waarover contact wordt opgenomen door JEUGDIGEN over een instantielocatie of de toegang jeugdhulp in de gemeente.
Vragen
1. Wetgeving
Problemen
1. Woonsituatie / Groep / Groepsgenoten
2. Psychisch / Welzijn
3. Familie / Thuis
Klachten
1. Uitvoering jeugdhulp
2. Gebrekkige informatie
3. Bejegening

Tabel 9b. Top 3 onderwerpen waarover contact wordt opgenomen door VOLWASSENEN over een instantielocatie of de toegang jeugdhulp in de gemeente.
Vragen
1. Wetgeving
Klachten
1. Gebrekkige informatie
2. Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken
3. Bejegening

Naast de landelijke toegang tot het vertrouwenswerk via de telefonische adviesdienst, chat of e-mail, gaan de vertrouwenspersonen ook actief naar jeugdhulpinstellingen, jeugd- en wijkteams, Centra voor Jeugd en Gezin en gecertificeerde instellingen toe. Groepsbezoeken worden afgelegd bij (semi-)residentiële voorzieningen. Daarnaast worden algemene voorlichtingen gegeven aan cliënten en medewerkers. **Tabel 10** geeft aan hoe vaak deze bezoeken en voorlichtingen in uw gemeente hebben plaatsgevonden in deze rapportageperiode.

Tabel 10. Aantal groepsbezoeken en voorlichtingen bij instantielocaties en bij toegang jeugdhulp in de gemeente.	Totaal
Groepsbezoeken	83
Voorlichting medewerkers instanties en toegang jeugdhulp	23
Voorlichting groep jongeren	20
Voorlichting cliëntenraad	0
Voorlichting jongerenraad	0
Voorlichting anders / overig	0
Totaal	126

In het kader van de veiligheid van de jeugdigen en de kwaliteitsverbetering van de hele jeugdhulp worden signalen afgegeven bij instanties 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 11** geeft een overzicht van de signalen die zijn afgegeven bij instanties en de toegang jeugdhulp in uw gemeente.

Tabel 11. Aantal signalen op het gebied van veiligheid en leefklimaat bij instantielocaties of toegang jeugdhulp in de gemeente.	Totaal
Signalen instanties (inclusief Jeugdbescherming en Veilig Thuis)	1
Signalen toegang jeugdhulp	0

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

4. Toelichting vertrouwenswerk Toegang Jeugdhulp Barneveld

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

In 2016 hebben twee cliënten contact gehad met het AKJ/Zorgbelang met in totaal vier klachten over de medewerkers van de gemeente Barneveld. Drie van deze klachten hadden betrekking op het CJG.

De onderwerpen van de klachten varieerden van cliënten die zich niet gehoord voelden door de medewerker, tot onvoldoende informatie krijgen over o.a. de werkwijze die gehanteerd wordt. Bij drie klachten heeft de cliënt aangegeven behoefte te hebben aan verdere ondersteuning van een vertrouwenspersoon. Dit traject loopt nog. In de andere situaties kon de cliënt na een adviesgesprek met een vertrouwenspersoon zelfstandig verder.

Vanuit de cliëntcontacten zijn geen bijzonderheden of signalen afgegeven over de gemeente Barneveld.

We vinden het positief om te zien dat de gemeente Barneveld een verwijzing naar de vertrouwenspersonen op de website heeft staan. Op deze manier krijgen burgers direct de juiste informatie en hoeft er niet verder gezocht te worden. Mogelijk kan er ook nog een verwijzing geplaatst worden op de website van het CJG, zodat de informatie ook beschikbaar is voor burgers die op die website informatie zoeken over jeugdhulp.

Mocht er behoefte zijn aan extra informatiemateriaal of voorlichting, dan kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersonen van Zorgbelang Gelderland.

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

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 voicemails, 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