



Vertrouwenswerk

Wettelijke basis

De gemeente moet conform het bepaalde in artikel 2.6 lid 1 sub f van de Jeugdwet onafhankelijk en vrij toegankelijk vertrouwenswerk beschikbaar stellen, waarbij vertrouwenspersonen werkzaam moeten zijn bij 'een rechtspersoon' (artikel 2.6 lid 2 Jeugdwet).

Aard van het vertrouwenswerk: randvoorwaardelijke en specialistische functie

Elke gemeente is ervoor verantwoordelijk dat kinderen en/of (pleeg)ouders die ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen op grond van de jeugdwet zich tot een vertrouwenspersoon kunnen wenden, in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 1.1 Jeugdwet). Het vertrouwenswerk moet wettelijk altijd direct en zonder toegangseisen beschikbaar zijn. Het is daarom aangemerkt als een 'randvoorwaardelijke functie'.

De-escalatie en dejuridisering via individuele ondersteuning

Vertrouwenspersonen ondersteunen als jongeren en hun (pleeg)ouders/verzorgers als ze vragen of klachten hebben over bejegening, communicatie, procedures, besluiten, onveiligheid en rechtspositie binnen de jeugdhulp. Veel van deze cliënten zijn vaak in hoge mate afhankelijk van zorg, uithuisgeplaatst en kwetsbaar. Het overgrote deel van de jeugdigen (en hun ouders) heeft een 'maatregel' opgelegd gekregen of verkeren in een fase van onderzoek dat daartoe kan leiden: een situatie van *drang en dwang*. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om de jeugdige of hun ouders/verzorgers te ondersteunen, maar nooit op eigen initiatief. Er ligt altijd een vraag van een cliënt aan ten grondslag. De insteek van vertrouwenswerk is vooral om te voorkomen dat een klacht escaleert tot een conflict dat juridisch wordt uitgespeeld. Tot echt juridische bijstand komt het daardoor maar weinig.

Signaleren als secundaire taak

Naast de primaire taak van individuele ondersteuning van cliënten hebben vertrouwenspersonen ook afgeleide taken. Het gaat hier in het bijzonder om het geven van algemene voorlichting en het signaleren van structurele tekortkomingen en misstanden. Het vertrouwenswerk heeft in die zin ook betekenis voor de algehele kwaliteit van jeugdhulp. Signalen worden doorgeleid naar de directies van de jeugdhulpinstelling, de gemeente of de Inspectie Jeugdzorg. Jaarlijks wordt een rapport gepubliceerd over het beroep dat op de vertrouwenspersonen wordt gedaan. Dat rapport ziet op het aantal klachten per instelling en per regio en is daarmee van belang voor de verdere beleidsontwikkeling.

Hoe is het vertrouwenswerk nu georganiseerd en hoe wordt het uitgevoerd?

Er is een centrale toegang tot de vertrouwenspersonen via 0885551000, via de mail, infoformulier en via de chat. De eerste vragen worden op deze wijze beantwoord. Is een intensiever traject noodzakelijk, dan wordt de cliënt doorgeleid naar de regio waar de cliënt woonachtig is. Bij de centrale toegang komen ook regelmatig vragen binnen van professionals, zoals jeugdhulpverleners, leerkrachten, artsen en cliëntondersteuners.

De vertrouwenspersonen van het AKJ werken in Noord-Holland, Flevoland, Zuid-Holland, Utrecht, Overijssel en Limburg. Daarnaast heeft het AKJ overeenkomsten afgesloten met 5 Zorgbelangorganisaties die de regio's Groningen, Drenthe, Friesland, Gelderland, Brabant en Zeeland van vertrouwenspersonen voorzien. AKJ en Zorgbelang voeren het vertrouwenswerk langs dezelfde lijnen en afspraken uit en kunnen elkaar vervangen zodat er voor cliënten geen merkbaar onderscheid is.

Voor wie is het vertrouwenswerk?

De reikwijdte van het onafhankelijk vertrouwenswerk heeft betrekking op alle hulp in het kader van de Jeugdwet, waaronder de ambulante jeugd-ggz, de intramurale en ambulante hulp aan de LVB-doelgroep, de jeugdbescherming en-reclassering, de gemeentelijke toegang (wijk-/buurtteams) en Veilig Thuis. De intramurale jeugd-GGZ valt onder een ander wettelijke regime en hiervoor heeft het Ministerie van VWS onafhankelijk vertrouwenswerk ingekocht bij de stichting PVP en de stichting LSFVP.

Relatie met jeugdhulpinstellingen

Voor een belangrijk deel concentreert het vertrouwenswerk zich rond cliënten die op grond van een maatregel in instellingen en gezinshuizen verblijven. Daarmee speelt het werk van de vertrouwenspersoon zich vaak af buiten de gemeente/regio die verantwoordelijk is voor de inkoop van de zorg voor die cliënt. Vertrouwenspersonen zijn gekoppeld aan de voorzieningen waar kinderen/jongeren *verblijven*. Dat is in het belang van de kinderen en jongeren: een vast gezicht, waarmee een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd, onafhankelijk van de gemeente die de zorg inkoop. Hierdoor is ook de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon gegarandeerd voor jongeren die buiten hun eigen regio zijn geplaatst.

Relatie met gecertificeerde instellingen, wijkteams, Veilig Thuis

Een groot gedeelte van de cliënten wendt zich tot een vertrouwenspersoon met klachten en vragen over de gecertificeerde instellingen, wijkteams en Veilig Thuis. Regelmatig zijn er gesprekken tussen de instelling, cliënt en vertrouwenspersoon waarbij geprobeerd wordt de samenwerking te verbeteren. De insteek van de vertrouwenspersoon hierbij is om de problemen op te lossen op het niveau waar deze

zijn ontstaan. De cijfers over de ondersteuning van de vertrouwenspersoon en de uitkomsten daarvan worden besproken met de instelling zelf. Tijdens deze besprekingen komen ook signalen aan de orde, die als doel hebben de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren.

Relatie met gemeenten vanuit de opdrachtgeversrol

Er is voor elke gemeente een vaste vertrouwenspersoon die het aanspreekpunt is voor vragen vanuit de gemeente. Daarnaast regelt deze vertrouwenspersoon voorlichtingsbijeenkomsten over onafhankelijk vertrouwenswerk en evaluatiegesprekken met de teams die de toegang tot de jeugdhulp regelen en de (eerste) ambulante jeugdhulp vorm geven. De gemeente en de vertrouwenspersoon spreken af op welke wijze de gemeente geïnformeerd wil worden over de inhoud achter de cijfers uit de rapportage en met welke frequentie. De vertrouwenspersoon sluit aan bij de behoefte van de gemeente.

Vormen en omvang van contact

Vertrouwenspersonen beantwoorden vragen en verstrekken informatie per e-mail, telefoon, chat, website, WhatsApp, Facebook, Twitter, of via *face-to-face* contact. De vertrouwenspersonen bezoeken circa 350 jeugdhulpinstellingen in het gehele land volgens een vaste frequentie, die mede afhankelijk is van de zorgafhankelijkheid en kwetsbaarheid van de doelgroep. Hierbij gaat het jaarlijks om 50.000 contacten voor ruim 7500 unieke cliënten.

Centrale cliëntenregistratie

De vertrouwenspersonen leggen gegevens vast over het vertrouwenswerk dat zij uitvoeren in één centraal registratiesysteem. Hierdoor kan een landelijk beeld gegeven worden van het vertrouwenswerk in het kader van de jeugdwet. De vragen, problemen en klachten van cliënten overschrijden vaak gemeente- en regiogrenzen ("buitenregionaal klagen"). Deze informatie raakt niet kwijt en wordt door een vaste contactpersoon van een instelling of gemeente in beeld gehouden.

Jaarlijkse rapportage

Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de aanbieders van jeugdhulp over het vertrouwenswerk bij deze aanbieder. Hierover wordt een gesprek gevoerd met de aanbieder waarbij onder andere de cijfers, opvallendheden en signalen besproken worden. Daarnaast wordt jaarlijkse een landelijke en 42 regionale rapportages uitgebracht over het vertrouwenswerk. Er wordt gewerkt aan een gemeentelijke rapportage.

Centrale kwaliteitsbewaking

Vertrouwenspersonen moeten hun werk doen in de context van het hulpverleningsproces en kennis hebben van de wetten die van toepassing zijn, maar ook goed in staat zijn om een vertrouwensband met cliënten (jongeren, ouders) die ondersteuning, behandeling, zorg ontvangen te scheppen. Dat maakt dat het vertrouwenswerk een hoge mate van specialisatie kent, zeker waar het de gesloten jeugdhulpinstellingen, de LVB-doelgroep en ambulante GGZ-doelgroep betreft. Vertrouwenspersonen zijn om die reden dan ook minimaal HBO-opgeleide professionals, waarbij de minimumaanstelling per persoon 24 uur is. Op die manier is een groter aantal vertrouwenspersonen beschikbaar en kan kwaliteit worden geborgd. Opleiding en intervisie zijn belangrijke pijlers om de professionaliteit op orde te houden. Over certificering van het vak vertrouwenspersoon wordt nagedacht met andere instellingen die vertrouwenswerk leveren.