



## Stelselwijziging Jeugd

*Handreiking aan (regio) gemeenten*

**Onafhankelijk  
vertrouwenswerk  
in het kader van de  
nieuwe Jeugdwet**

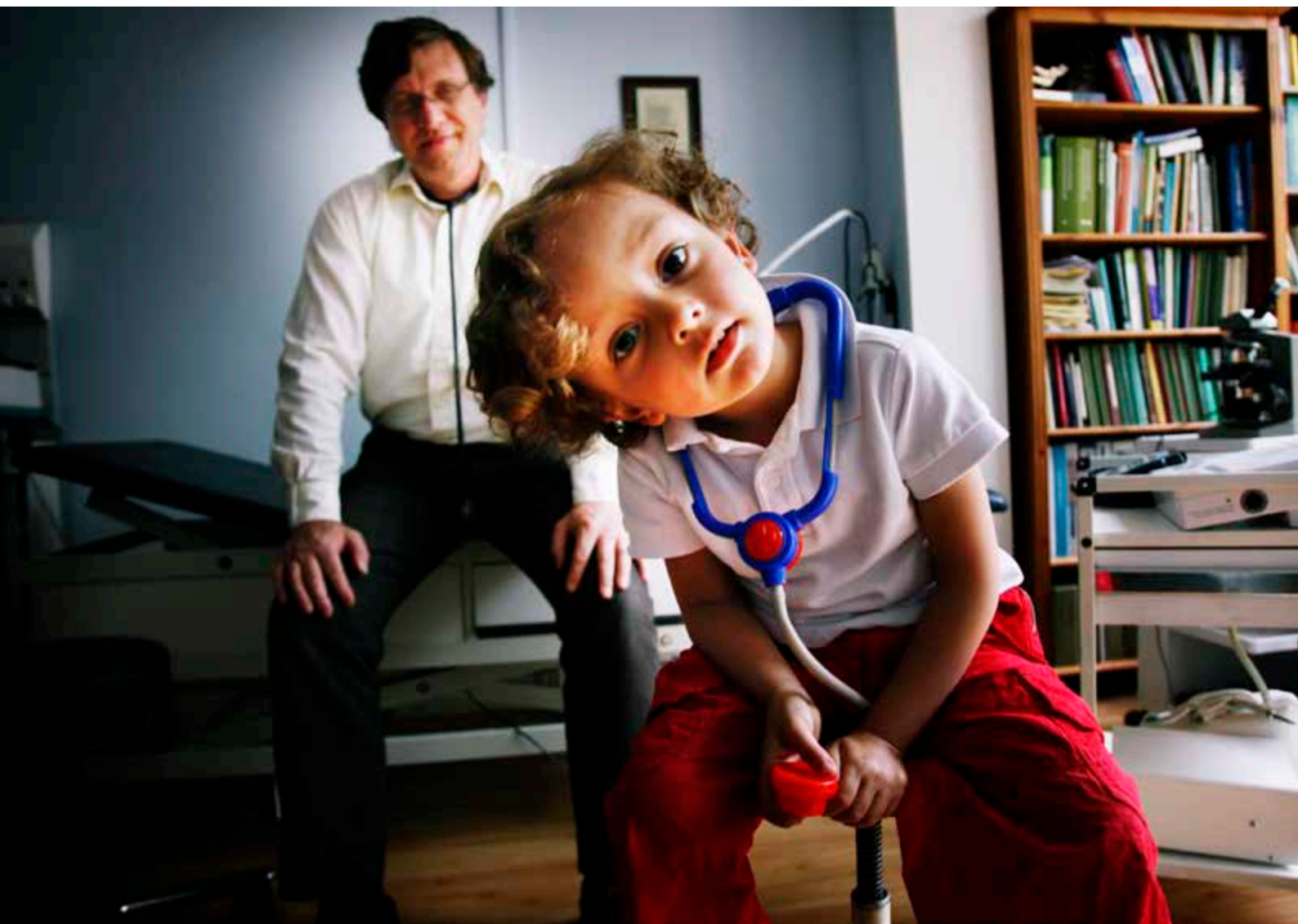


## Inleiding

Straks bent u als gemeentebestuurder, als ambtelijk projectleider of als programmamanager verantwoordelijk voor de zorg voor jeugd in uw gemeente. U bent, in de geest van de wet, hard bezig om dat zo goed mogelijk te organiseren. Toch weten we ook dat niet alles in de praktijk altijd goed zal gaan. De jeugdigen en hun ouders die met onze bemoeienis van doen krijgen, zijn daar ook niet altijd gelukkig mee, hoe goed de overheid en zorgverleners het ook bedoelen. Daarom is het goed dat er vertrouwenspersonen zijn, die luisteren naar waar cliënten ongelukkig mee zijn, waarom men zich tekortgedaan of onheus bejegend voelt of waarom men zich bedreigd en misbruikt voelt. Want helaas, dat komt voor en we zullen het ook in de toekomst niet altijd kunnen voorkomen.

In deze handreiking willen we u:

- informeren over wettelijke taken en uitvoering van het vertrouwenswerk;
- voorlichten over het landelijke inkooptraject door de VNG met bijbehorende ontwerp- en kwaliteitseisen;
- advies geven over de voorbereidingen voor en aandachtspunten bij de inrichting van het onafhankelijke vertrouwenswerk;
- hoe de VNG u de komende tijd informeert over dit onderdeel van de Jeugdwet en;
- een checklist aanreiken, zodat u weet wat u nu moet of kunt regelen (zie bijlage 1).



# 1 Onafhankelijk vertrouwenswerk

## Wat is vertrouwenswerk?

Als jeugdigen en ouders/verzorgers hulp en ondersteuning krijgen bij opgroeien en opvoeden is er – zeker in situaties waarbij sprake is van drang en dwang – sprake van afhankelijkheid. In een afhankelijkheidssituatie wordt het lastiger om het te hebben over dingen die niet goed verlopen in de hulpverlening. In die situaties moeten jeugdigen en/of hun ouders, vanwege die afhankelijkheid, kunnen terugvallen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon, die hen bijstaat. Met andere woorden: iedere cliënt die vragen, klachten over en/of problemen heeft met zijn/haar (rechts)positie en over de (toeleiding naar) jeugdhulp, mag ondersteuning krijgen van een bij wet ingestelde onafhankelijk vertrouwenspersoon. De dienstverlening is voor de cliënten gratis.

Vertrouwenspersonen stimuleren cliënten altijd om eventuele knelpunten met professionals zelf op te lossen. Hun eerste advies is dan ook vaak: ga er samen over praten. Vertrouwenspersonen kunnen, als de cliënt dat wil, aanwezig zijn bij dat soort gesprekken of helpen een eventuele klachtbrief op te stellen. Vaak leiden zulke gesprekken al tot een oplossing voor de cliënt en/of kan de hulpverlening daarna doorgang vinden.

Soms lukt dat niet. Dan kan de uitkomst zijn dat er alsnog een formele klacht wordt ingediend. De vertrouwenspersonen ondersteunen cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdzorg. Ze bewaken de procedurele afhandeling van klachten en begeleiden het traject naar de klachten- en/of bezwaarcommissie. Een vertrouwenspersoon zal overigens nooit op eigen initiatief namens de cliënt optreden.

De kernwaarden in het vertrouwenswerk zijn de internationale rechten van het kind/de mens en het belang dat de cliënt voor zichzelf ziet. De vertrouwenspersoon staat naast de cliënt. Er wordt oplossingsgericht, onafhankelijk en laagdrempelig gewerkt. Het vertrouwenswerk is toegankelijk, bereikbaar en beschikbaar voor alle cliënten in de jeugdzorg.

## Vertrouwenswerk heeft een bredere kwalitatieve betekenis

De kerntaken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon zijn informatie, advies, (klacht)ondersteuning te verlenen aan jeugdigen, ouders/verzorgers, (netwerk)pleegouders en rechtstreeks betrokkenen die hen daartoe verzoekt bij:

- Vragen, klachten of problemen inzake:
  1. een individuele en/of collectieve beschikking van gemeenten;
  2. de uitvoering van een onderzoek;
  3. de uitvoering van de zorg, de (gezins)voogdij en/of jeugdreclassering;
- Een klacht-, bezwaar- of beroepsprocedure.

Naast de primaire taak van individuele advisering en ondersteuning hebben de vertrouwenspersonen ook andere functies:

- voorlichting te geven over de (rechts)positie van cliënten aan de doelgroep en professionals;
- tekortkomingen in de structuur en de toeleiding naar en/of uitvoering van de zorg en/of (gezins)voogdij, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten en/of de veiligheid van betrokkene(n), te signaleren en waar nodig aan de Inspectie te melden en;
- tenminste eenmaal per jaar een rapport uit te brengen ten behoeve van het kwaliteitsbeleid waarin de registratiegegevens en signalen staan vermeld.

Door hun kennis en hun betrokkenheid bij instellingen kunnen zij signaleren waar zich (structurele) tekortkomingen en misstanden voordoen. U hebt er als gemeente belang bij om te weten wat instellingen doen met dit soort signalen en of zij leren van hun eventuele fouten. Door zijn signaalfunctie draagt het vertrouwenswerk bij aan de algehele kwaliteit van de zorg. U kunt als (regio) gemeente de rapporten bij de instellingen opvragen.

Signalen worden doorgegeven aan de instellingen en worden zo nodig doorgeleid naar de Inspectie. Omdat u als gemeente opdrachtgever bent voor de instellingen, vormt het vertrouwenswerk een belangrijke schakel in uw kwaliteitsbeleid. Het vertrouwenswerk rapporteert aan de inkoper over hun werkzaamheden door middel van gestructureerde feedback vanuit de cliënten, die verwerkt wordt in jaarrapporten.

## Wat zegt de Jeugdwet over vertrouwenswerk?

Op grond van de nieuwe Jeugdwet is de gemeente de bevoegde autoriteit om een vertrouwenspersoon in te stellen. U heeft er met elkaar voor gekozen dat centraal via de VNG te regelen en in te richten. U moet ervoor zorgen dat de vertrouwenspersoon voor alle cliënten bekend en makkelijk toegankelijk is (zie voor uitleg hoe onder het kopje 'voorbereidingen door gemeenten'). Ook als jeugdigen uit uw gemeente (tijdelijk) verblijven in een pleeggezin en/of instelling buiten uw eigen regio, moeten zij een beroep kunnen doen op een voor hen makkelijk bereikbare, onafhankelijke vertrouwenspersoon.

In de huidige jeugdzorg en in de Jeugd-GGZ is dit nu ook geregeld. Vertrouwenswerk maakt onderdeel uit van de (rechts)positie van cliënten in de jeugdzorg en is een onderdeel van legitimering van overheidsingrijpen in de persoonlijke levenssfeer. Overigens is dit recht ook verankerd in het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Het belang van het kind staat voorop bij alle maatregelen die kinderen aangaan.

De verplichting om voor cliënten een onafhankelijke vertrouwenspersoon ter beschikking te stellen is een belangrijk instrument om de rechten van jeugdigen die onder de nieuwe Jeugdwet vallen te waarborgen.

Let wel: het gaat hier niet om 'het recht op zorg', maar om het recht om gehoord te worden in situaties waarin jeugdigen en/of ouders/verzorgers door het handelen van de overheid in een afhankelijkheids-positie zijn terechtgekomen.

#### Ofwel:

- Wettelijke verplichting (Jeugdwet, artikel 2.6, lid 2), uitgevoerd door onafhankelijk van overheid, (jeugdzorg) instellingen rechtspersoon en ingekocht door de VNG namens de gemeenten.

De ondersteuning door de vertrouwenspersoon 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, is met name gericht op de uitoefening door jeugdigen, ouders, pleegouders en netwerkpleegouders van hun rechten.

- Reikwijdte: jeugdzorg (inclusief 'wijkteams' en AMHK (heet per 1-1-2015 Veilig Thuis), jeugd-GGZ ambulante zorg, jeugd (L)VB intramuraal en ambulante zorg. Uitgezonderd jeugd-ggz intramuraal deel (blijft onder wet BOPZ) en door ministerie van VWS ingekocht bij onafhankelijke rechtspersonen voor vertrouwenswerk, namelijk stichting [PVP](#) en stichting [LSFVP](#).

#### Voorbeelden uit de praktijk: bijstand

- 'Ik had altijd ruzie met Simon, de groepsleider. Hij pakte me ook altijd heel hardhandig beet. Samen met de vertrouwenspersoon ben ik toen met hem gaan praten. We begrijpen elkaar nu veel beter.'
- Twee ouders, beiden licht verstandelijk beperkt, zijn gescheiden. De twee jonge kinderen zijn aan de moeder toegewezen. De oudste is uit huis geplaatst nadat moeder een nieuwe relatie kreeg. Inmiddels is de moeder alleen en krijgt zij ambulante begeleiding. De moeder snapt niet dat haar zoon een verlenging van de uithuisplaatsing krijgt. Samen met de vertrouwenspersoon wordt een ophelderingsgesprek met de gezinsvoogd gevoerd. De moeder kan, door een goede voorbereiding, nu goed uit haar woorden komen. De gezinsvoogd legt uit dat Bureau Jeugdzorg haar zoon wil terugplaatsen thuis, maar dat geleidelijk aan wil doen. De moeder is gerustgesteld en gesterkt.
- Een jeugdige in een gezinshuis durft na lang wachten (mede omdat een eerder geuite klacht over hetzelfde onderwerp van een oud-groepsgenoot was afgewezen) te vertellen dat zijn gezinshuisouder ook hem regelmatig slaat. De jeugdige is ondersteund bij het indienen van zijn klacht door de vertrouwenspersoon. Vanuit het bestuur van de organisatie van de vertrouwenspersoon is op bestuurlijk niveau de zorgaanbieder primair verantwoordelijk gesteld, met dien verstande dat als er geen onderzoek plaatsvindt in de instelling er een signaal naar de Inspectie zal gaan.

#### Voorbeelden uit de praktijk: advies

- 'Ik ben het niet eens met het indicatiebesluit van Bureau Jeugdzorg (straks met de beschikking van de gemeente) en wil graag van de vertrouwenspersoon horen wat ik nu kan doen.'
- 'Wij zijn als grootouders netwerkpleeggezin voor onze oudste kleindochter. De kosten van verzorging kunnen wij echter nauwelijks opbrengen. Onze pleegzorgvergoeding blijft uit. Wat kunnen we hieraan doen?'

<sup>1</sup> Daar waar gesproken wordt over wijkteams, worden alle vormen van teams op gemeentelijk niveau bedoeld die worden samengesteld: b.v. gezinsteams, buurtteams, jeugdteams etc.

### **Een gezicht dichtbij**

Een groot deel van de cliënten die een beroep doen op ondersteuning door een vertrouwenspersoon bestaat uit jeugdigen die in een instelling verblijven. Vertrouwenspersonen doen veel van hun werk dan ook binnen instellingen, waar zij met regelmaat aanwezig en vooral zichtbaar zijn. Zo bouwen zij vertrouwen op met de cliënten. Ze zijn het gezicht dichtbij. Ze laten door middel van posters en voorlichtingsmateriaal weten hoe en wanneer ze zijn te bereiken. De wet schrijft voor dat instellingen de onafhankelijke vertrouwenspersonen moeten faciliteren. Vertrouwenspersonen zijn er ook voor kinderen en jongeren die thuis begeleid worden, dagbehandeling krijgen of in een pleeggezin verblijven. Naast jeugdigen en ouders kunnen ook (netwerk)pleegouders een beroep doen op een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen zijn ook te bereiken door hen te bellen, e-mailen, schrijven of chatten en via andere sociale media. De vertrouwenspersonen van de helpdesk zijn bereikbaar en geven informatie en advies aan cliënten. In 2012 maakten meer dan 12.000 cliënten in de jeugdzorg en Jeugd-GGz (tot 24 jaar) gebruik van de ondersteuning van vertrouwenspersonen. Iedere cliënt had één of meerdere vragen of klachten over bejegening, behandeling, communicatie, procedures en besluiten, onveiligheid, beperkende maatregelen en dwangtoepassing.

### **Vertrouwenswerk straks voor alle jeugd-doelgroepen onafhankelijk geregeld**

Alle cliënten die onder de Jeugdwet vallen hebben vanaf 1-1-2015 recht op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit is voor cliënten in de Jeugd-(L)VB uit de AWBZ een verandering ten opzichte van de huidige situatie. Het recht op bijstand door een onafhankelijke vertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon binnen de GGz blijft bestaan voor cliënten die vanaf 2015 onder de Jeugdwet en de Wet BOPZ (per 2016 de Wet verplichte GGz) vallen en wordt uitgebreid voor cliënten binnen de dan geldende Wet zorg en dwang.

### **Vertrouwenswerk is een vak**

Vertrouwenswerk is een vak. Vertrouwenspersonen werken aan de hand van een taak- en functie- omschrijving en zijn minimaal hbo-geschoold (sociaal juridisch en/of agogisch). Ze worden door het vertrouwenswerk verder voor het vak opgeleid en deskundig gehouden. Het vertrouwenswerk werkt volgens een gedragscode en een privacyreglement conform de Wet bescherming persoonsgegevens en hanteren de Meldcode Huiselijk geweld & kindermishandeling.

Ze zijn in dienst bij een onafhankelijk rechtspersoon en dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent gedrag (VOG).

De Inspectie Jeugdzorg toets of aan deze eis wordt voldaan.

### **Gewenste inrichting en financiering onafhankelijk vertrouwenswerk**

In opdracht van het Transitiebureau Jeugd heeft Adviesbureau BMC begin 2013 een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de gewenste inrichting en financiering van het onafhankelijke vertrouwenswerk vanaf 2015. Dit resulteerde in het rapport '[Een gezicht dichtbij](#)'.

In 2014 is door BMC een verkenning naar de omvang, het benodigde budget en het gewenste organisatiemodel om de functie van het onafhankelijke vertrouwenswerk in het kader van de nieuwe Jeugdwet te borgen, uitgevoerd.

## 2 Ontwerp- en kwaliteitseisen door inkoper aan rechtspersoon

Op 18 juni 2014 is in de Algemene Ledenvergadering van de VNG besloten hoeveel de hoogte van het budget is voor de uitvoering van het vertrouwenswerk en de omvang van de opdracht. Daarnaast zijn de volgende ontwerp- en kwaliteitseisen door de VNG namens gemeenten gesteld en zijn conform het tweede BMC rapport 'Ontwerpeisen en benodigd budget onafhankelijk vertrouwenswerk onder de Jeugdwet', april 2014, namelijk dat het vertrouwenswerk:

- zorg draagt voor een 24 uren bereikbaarheid die aansluit bij de al gebruikelijke faciliteiten passend bij de aard van het vertrouwenswerk voor de verschillende doelgroepen;
- meerdere communicatiekanalen biedt (fysiek, telefonisch, e-mail, social media);
- borgt dat het voor gemeenten duidelijk is wie hun aanspreekpunt is;
- één centraal meldpunt blijft onderhouden (waaronder één landelijk telefoonnummer);
- onafhankelijk is, gegeven de uitgangspunten van bij wet gestelde kaders;
- aantoonbaar borgt dat jeugdigen, ouders, pleegouders en familieleden, na de centrale toegang op wijkniveau te maken hebben met een aantal (team van) vertrouwde gezichten;
- jeugdigen die verblijven in residentiële voorzieningen actief op vaste tijden op locatie bezocht worden en vertrouwenspersonen beschikbaar en bereikbaar zijn;
- de kwaliteit van de vertrouwenswerker bij aanvang op niveau is, houdt en borgt;
- innoveert om in te spelen op de verschuiving naar ambulante hulpverlening in de jeugdhulp;
- op taakniveau inzichtelijk maakt welke kosten gepaard gaan met de uitvoering van verschillende taken;
- op gemeente-, regio en landelijk niveau rapporteert, waarbij specifieke informatie per (toeleider naar) zorginstelling inzichtelijk wordt gemaakt.

De VNG gaat namens alle gemeenten in eerste instantie landelijke inkoop voor de duur van twee jaar verrichten, waarna evaluatie plaatsvindt. De VNG heeft een [gunning](#) uitgesproken en de stichting AKJ verzocht hoofdaannemer te worden en het vertrouwenswerk in Nederland met onderaannemer(s) uit te blijven voeren. De VNG stelt daartoe een contract op waarin diverse uitvoeringsverplichtingen en verantwoordingsbepalingen zijn opgenomen.

Deze inkoop is exclusief het deel jeugd-GGZ intramuraal. Dit wordt in het kader van de wet BOPZ ingekocht door het ministerie van VWS. In de tweede plaats valt het onafhankelijk vertrouwenswerk voor cliënten van de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) ook niet onder deze opdracht. Deze opdracht, vallend buiten dit wettelijk kader, is belegd bij de stichting AKJ.

### Toezicht op vertrouwenswerk

Jeugd zorgorganisaties staan onder toezicht van de Inspectie jeugdzorg. Dat is bij wet geregeld. Vertrouwenswerk valt daar niet onder, omdat geen hulp wordt verleend, maar een dienst verricht wordt. Of en in hoeverre (behalve voldoen aan VOG eis) het vertrouwenswerk conform wet- en regelgeving wordt uitgevoerd en kwalitatief voldoet, is ter beoordeling aan de opdrachtgever (VNG).

## 3 Welke voorbereidingen kunt of dient u als (regio) gemeente te treffen?

### a. Voorlichting over de functie

Het vertrouwenswerk maakt zich op meerdere wijzen bekend onder de cliënten (website, folders, posters, sociale media), zodat ze aan de eis van toegankelijkheid voldoen. Ook de gemeenten hebben de plicht om aan haar burgers kenbaar te maken dat zij gebruik mogen maken van deze vorm van ondersteuning. Dit kan de gemeente bijvoorbeeld als volgt doen:

- Plaatsen van tekst op de website van de gemeente (zie voorbeeld in bijlage 1);
- Bij beantwoording 'burgerbrieven' inzake onvrede over een van de voorzieningen te verwijzen naar het vertrouwenswerk. Deze methode wordt nu gehanteerd door provincies en grootstedelijke regio's. Onderaan de brief wordt extra vermeld dat een cliënt ondersteuning kan vragen om de onvrede te bespreken met de voorziening/instelling en daarbij wordt dan een website van vertrouwenswerk en centraal telefoonnummer vermeldt;
- In individuele beschikking te verwijzen naar vertrouwenswerk.
- Deze plicht bestaat er ook bij de zorgorganisaties. In dit geval dienen ze het informatiemateriaal van het vertrouwenswerk te (laten) verspreiden en duidelijk in beeld te houden voor cliënten (in wachtkamer en dergelijke). Er wordt geadviseerd ook een passage over vertrouwenswerk op de website van de zorginstelling op te laten nemen.

### b. Vastleggen van verplichtingen

#### Verplichtingen aangaande vertrouwenswerk

U kunt als gemeente bij de inkoop van zorg de organisaties wijzen op en/of zaken vastleggen naar aanleiding van bovenstaande informatieverplichting. Tevens kunt u deze organisaties extra wijzen op hun verplichtingen geformuleerd in de uitvoeringsbesluiten uit de Jeugdwet. Deze zijn:

#### Artikel 4.3.4:

De vertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot de gebouwen van de gemeente voor zover deze gebruikt worden voor de toeleiding naar, advisering over en de bepaling van de aangewezen voorziening, en tot de gebouwen, terreinen en ruimten van jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen waar jeugdigen kunnen verblijven, een en ander voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is. De vertrouwenspersoon behoeft geen toestemming van derden om met een jeugdige te spreken.

#### Artikel 4.3.5:

Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde verschaffen het college, de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling aan de vertrouwenspersoon alle inlichtingen en tonen zij alle bescheiden die deze voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft.

#### Artikel 4.3.6:

Het college, de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling verschaffen aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die deze voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft.

Indien niet aan deze eisen wordt voldaan en u daarvan melding krijgt van het vertrouwenswerk, kunt u intern en/of de organisatie(s) daar nogmaals op wijzen.

De meeste huidige jeugdzorgorganisaties zijn vanuit de Wet op de Jeugdzorg al bekend met deze eisen. Nieuwe organisaties of ZZP-ers niet of minder, mede omdat sommige doelgroepen voor 2015 geen beroep op een onafhankelijk vertrouwenspersoon konden doen (jeugd-GGZ ambulante en jeugd-(L)VB).

In de [modelverordening](#) die de VNG ter beschikking heeft gesteld, is een passage over het vertrouwenswerk opgenomen. Wij adviseren u deze passage over te nemen in uw verordening, zodat u te allen tijde daar naar kunt verwijzen. Hieruit wordt ook duidelijk dat het vertrouwenswerk een dienstverlenende in plaats van een hulpverlenende functie is en bij wet geregeld.



## Verplichtingen in kader van klachtregelingen en klachtencommissies bij jeugdzorg

In onder meer de Jeugdwet staat verwoord wat onder klachtrecht wordt verstaan en hoe het is vorm-gegeven. In de praktijk betekent dat de gemeenten en organisaties in ieder geval hun cliënten dienen te informeren over het klachtenbeleid. Voor de jeugdzorg geldt dat het opstellen en naleven van een interne en externe klachtenregeling daartoe behoort, evenals het instellen van een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter.

U kunt deze organisaties, voordat u overgaat tot inkoop van zorg, wijzen op bovenstaande. Tevens kunt u daarbij ook een of meerdere van onderstaande punten meegeven:

- De Inspectie jeugdzorg heeft met de VNG een [afsprakenkader](#) gemaakt. Zij toets nieuwe aanbieders op de vereisten uit de Jeugdwet en geeft haar bevindingen daarover door aan de betreffende gemeente;
- Sommige nieuwe aanbieders zijn in de veronderstelling dat het vertrouwenswerk tevens de klachtencommissie is. Dat is niet het geval. Vertrouwenspersonen ondersteunen de cliënt desgevraagd bij de gang naar de klachtencommissie.
- Iedere cliënt is vrij om te bepalen of zij eerst de interne route voor indienen van een klacht wenst te bewandelen dan wel rechtstreeks naar de externe klachtencommissie wenst te gaan. In de klachtenregeling van sommige instellingen staat de onterechte verplichting dat eerst de interne route doorlopen moet zijn, alvorens de externe klachtroute in te gaan;
- Er zijn gemeenten die stimuleren dat meerdere organisaties één klachtencommissie voor alle cliënten instellen. Op deze wijze kunnen kleine organisaties of zzp-ers in de jeugdzorg/jeugd -ggz makkelijker voldoen aan deze verplichting en worden extra kosten en administratieve lasten voorkomen. Indien bovenstaande in uw gemeente is geregeld, wijs de (nieuwe) instellingen en aanbieders op deze inrichting en informeer hen over bijkomende zaken zoals wijze van terugkoppelen van klachtencommissie aan aanbieder, voldoen aan vervolgstappen zoals cliënt laten weten of bestuurder van instelling advies klachtencommissie overneemt, voldoen aan termijnen en dergelijke;
- Als gemeente kunt u het jaarverslag van instellingen/aanbieders beleidsinformatie opvragen en daaruit de passage over klacht-afhandelingen vernemen. Interessant is te weten of en op welke wijze de bestuurder van de aanbieder gegrond verklaarde klachten van de klachtencommissie overneemt en met welke motivatie hij/zij deze afwijst;
- Informatie bieden aan cliënten over zowel de klachtenregeling en toegang tot de klachtencommissie is sterk aan te bevelen, bijvoorbeeld door op de website van de instellingen daarvan melding te (laten) maken. Vertrouwenspersonen kunnen cliënten direct naar de site van de instelling verwijzen, dan wel hebben ze direct de goede informatie voorhanden als ze een cliënt daarbij ondersteunen;
- Steeds meer zorgaanbieders hebben te maken met vereisten uit meerdere wettelijke kaders, bijvoorbeeld de Jeugdwet en Wet BOPZ. Als gewerkt wordt met één klachtenregeling voor alle cliënten, dient deze zodanig ingericht te zijn dat het recht blijft doen aan de beginselen van de wettelijke kaders;
- Verstrekt waar mogelijk informatie aan burgers en cliënten waar zij ook klachten kunnen deponeren en/of welke bezwaar- en beroepsmogelijkheden er zijn. Denk hierbij aan de volgende punten:
  - Op welke wijze heeft uw gemeente dat ingericht?
  - Hoe kan een cliënt bezwaar maken bij individuele beschikking Jeugd, of een klacht indienen tegen een gedraging van een medewerker van de gemeente?
  - In er verschil indien de medewerker van de gemeente ook hulp verleent?
  - Wat is de rol van de gemeentelijk (kinder-)ombudsman? Heeft de landelijke (kinder-)ombudsman dezelfde functie en rol? Voor meer informatie over de landelijke (kinder-)ombudsman, kunt u naar <http://www.dekinderombudsman.nl/>. De stichting AKJ heeft met de Kinderombudsman een zogenaamde 'warme overdracht' voor jeugdigen ontwikkeld. In veel gevallen kunnen zij namelijk de jeugdige niet bijstaan. Met instemming van de jeugdige worden ze dan overgedragen aan de vertrouwenspersonen van het AKJ.
  - Wanneer kan een cliënt naar de rechter en waarvoor?
  - Jeugdigen die bijvoorbeeld te maken hebben met gesloten jeugdzorg, kunnen in bepaalde gevallen naar de [Raad voor de Straftoepassing en Jeugdbescherming](#) (RSJ) toegaan. De RSJ ziet er door advies en rechtspraak op onafhankelijke wijze op toe dat de overheid in de beleidsontwikkeling en de uitvoering van door de overheid opgelegde vrijheidsbenemende en vrijheidsbeperkende sancties en jeugdbeschermingsmaatregelen op een juridisch correcte wijze en in overeenstemming met beginselen van goede bejegening te werk gaat.

## Verplichtingen in kader van klachtregeling en klachtencommissie bij vertrouwenswerk

Cliënten die ontevreden zijn over het werk van de vertrouwenspersonen of andere functionarissen in dienst van het vertrouwenswerk, dienen ook de gelegenheid te hebben gehoord te worden over hun onvrede over deze dienstverlening en rechtstreeks of nadien de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Deze verplichting is door de VNG vertaald in de voorwaarden omtrent inkoop en verantwoording.

### c. Informatie over inkoop doorgeven aan vertrouwenswerk

De vertrouwenspersonen dienen zichtbaar te zijn voor cliënten die onder de Jeugdwet vallen (zie ontwerpeisen). De (regio) gemeenten zijn of gaan zorg inkopen en de 'wijkteams' vanaf de tweede helft van 2014 (verder) inrichten. Het vertrouwenswerk heeft deze informatie nodig, zodat zij de nodige voorbereidingen kan treffen en weet welke organisatie(s) door gemeenten zijn gecontracteerd dan wel zelf uitvoert. Op deze wijze wordt de vindplaats van de cliënten onder de Jeugdwet voor het vertrouwenswerk zichtbaar. Het vertrouwenswerk wil deze informatie uiterlijk 1 november 2014 en liefst eerder ontvangen via het emailadres [inkoop@akj.nl](mailto:inkoop@akj.nl), onder vermelding van naam (regio) gemeente en inkoopgegevens 2015. Op [www.akj.nl](http://www.akj.nl) verschijnt vanaf 15 september een format die u desgewenst kunt invullen en retourneren.

#### Specifieke aandacht in kader van bovenstaande voor:

- **Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK), na 1 januari 2015 genaamd Veilig Thuis**

Gemeenten financieren de AMHK in het kader van de WMO. Echter in de Jeugdwet is bepaald dat ook de cliënten van de AMHK een beroep mogen doen op onafhankelijk vertrouwenswerk. Dat betekent dat wat onder a. tot en met c. staat benoemd, ook opgaat voor de AMHK.

Over het algemeen bestaan de cliënten van de AMHK uit leden van een gezin met kinderen. Er zijn echter ook cliënten van de AMHK zonder kinderen. We adviseren om cliënten die vragen of onvrede hebben over de werkwijze van of een professional van de AMHK bij een casus geweld bij 'relaties zonder kinderen' toe te staan een vertrouwenspersoon te raadplegen. Dan hoeven de AMHK's geen verschil te maken in de informatieverstrekking aan al haar cliënten. In de beleidsinformatie die het vertrouwenswerk ter beschikking stelt, wordt opgenomen in hoeveel gevallen ondersteuning door deze specifieke doelgroep is gevraagd.

- **Cliëntondersteuning vanuit MEE of andere organisaties versus ondersteuning door vertrouwenswerk**

In de Jeugdwet is onafhankelijke cliëntondersteuning geborgd en wordt verricht door de Stichting MEE of andere organisaties. Deze functie is met name door de terminologie te verwarren met de functie van onafhankelijke vertrouwenspersonen. In het uitvoeringsbesluit van de Jeugdwet wordt namelijk als taak voor vertrouwenswerk ook gesproken over ondersteuning. Echter dit zijn twee verschillende zaken: cliëntondersteuning door MEE en anderen is anders van aard dan onafhankelijk vertrouwenswerk die cliënten informeren, adviseren en (klacht)ondersteuning bieden bij (rechts)positionele aangelegenheden in de jeugdzorg. Cliënten die cliëntondersteuning door MEE aangeboden krijgen, kunnen net als andere cliënten in de jeugdzorg vragen of onvrede over deze dienstverlening voorleggen aan het onafhankelijk vertrouwenswerk.

Dat betekent dat wat onder a. tot en met c. staat benoemd, ook opgaat voor de MEE en anderen.

- **Cliënten van 'wijkteams' en CJG's**

Een deel van het huidige werk van de Bureaus Jeugdzorg en/of zorgaanbieders wordt per 1 januari 2015 overgeheveld naar de zogenaamde 'wijkteams' en CJG's. Indien cliënten vragen of onvrede hebben over het functioneren van deze lokale organisaties, mogen zij ook een beroep doen op het vertrouwenswerk. Het is evenals bij de AMHK's mogelijk dat er cliënten zijn die wel door deze wijkteams geholpen worden, maar niet in het kader van de Jeugdwet. Hetgeen beschreven staat onder de AMHK geldt ook in dit geval, namelijk de toegankelijkheid naar vertrouwenswerk regelen. Dat betekent dat wat onder a. tot en met c. staat benoemd, ook opgaat voor deze organisaties.

Het vertrouwenswerk is vervolgens in staat een schifting te maken in wie wel of niet bijgestaan wordt door het landelijk ingekocht vertrouwenswerk in het kader van de Jeugdwet.

- **Privacy:**

In de Jeugdwet zijn regels opgenomen met betrekking tot de verwerking en de uitwisseling van persoonsgegevens. Deze regels zijn gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens. Deze regels gelden uiteraard ook voor vertrouwenswerk. Het is belangrijk dat deze regels strikt worden nageleefd, niet alleen door u als gemeente, maar ook door de degenen die namens u zorg verlenen. Het kabinet heeft in het document "[Beleidsvisie gegevensverwerking en privacy in een gedecentraliseerd sociaal domein](#)", haar visie verwoord en deze wordt door de VNG onderschreven.

De VNG ondersteunt gemeenten intensief bij het organiseren van de verwerking van persoonsgegevens in een gedecentraliseerd sociaal domein door middel van het [programma VISD](#).

## 4. Belangrijke informatie omtrent veiligheid van jeugdigen

Vertrouwenspersonen behandelen in vertrouwen de informatie die ze van cliënten krijgen. Ze betrachten geheimhouding. Hierop is een uitzondering, namelijk als de veiligheid van de cliënt in het geding is of lijkt. De vertrouwenspersoon komt namelijk door zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de jeugdzorginstelling met enige regelmaat in de situatie dat hij signalen van kindermishandeling ontvangt. Het is dan zijn verantwoordelijkheid zijn ogen niet te sluiten, de signalen te onderzoeken en waar nodig bespreekbaar te maken in de organisatie.

### Informatieverstrekking aan cliënten

Binnen het vertrouwenswerk wordt het mogelijk doorbreken van vertrouwelijke informatie duidelijk kenbaar gemaakt aan de cliënten via folders en in de voorlichting aan de cliënten.

#### Aan volwassenen:

Als u iets vertelt dat gevaarlijk is voor u, uw kind of de mensen erom heen, dan zijn we verplicht daar iets mee te doen. De veiligheid van iedereen staat voorop. Wij bespreken altijd eerst met u hoe we dat gaan doen. De rest blijft onder ons.

#### Aan kinderen:

Als jij me iets vertelt dat gevaarlijk is voor jou of de mensen om je heen, dan moet ik daar iets mee doen. We zoeken samen iemand aan wie we dit kunnen vertellen. De rest vertel ik niet aan anderen.

#### Aan jeugdigen:

Als jij me iets vertelt dat gevaarlijk is voor jou of de mensen om je heen, dan ben ik verplicht daar iets mee te doen. Vaak betekent dat dat ik het wel aan anderen moet vertellen. Jouw veiligheid staat voorop. Ik bespreek altijd eerst met jou hoe we dat gaan doen. De rest blijft onder ons.

### Werkwijze bij signalen van Huiselijk geweld en kindermishandeling door vertrouwenswerk

In dit kader zijn er twee van elkaar te onderscheiden zaken die dan van toepassing zijn, namelijk:

1. Signaleringsfunctie van het vertrouwenswerk als kerntaak waarbij in dit kader het 'Protocol Kindermishandeling vertrouwenswerk' in werking treedt. Deze is van toepassing als het structurele en/of incidentele tekortkomingen of gedragingen van professionals betreft.

Zodra een vertrouwenspersoon van een cliënt een vorm van kindermishandeling door professionals verneemt of zelf ziet of hoort, gaat de vertrouwenspersoon uit van dat gegeven. Hij zal niet aan waarheidsvinding doen. Met collega's wordt zo spoedig mogelijk (meestal zelfde dag) getoetst en het signaal gewogen en wordt besloten hoe te handelen. Indien het gaat om signalering aan de jeugdzorginstelling, maakt het vertrouwenswerk deze instelling primair verantwoordelijk. Het bestuur van de instelling is namelijk verantwoordelijk voor het welzijn en veiligheid van haar cliënten en in staat direct maatregelen te treffen omtrent de veiligheid. Tevens kunnen of moeten zij de Inspectie jeugdzorg voor- of achteraf inlichten, via respectievelijk zogenoemde [calamiteitenonderzoek](#) of [incidentenrapportage](#).

De VNG heeft ter informatie aan de gemeenten de [Handreiking Communicatie en afstemming bij een calamiteit](#) op haar site geplaatst. Deze handreiking geeft handvatten voor de interne organisatie van gemeenten en voor het maken van afspraken met jeugdhulpinstellingen over het melden en afstemmen van communicatie bij calamiteiten rond jongeren tot 18 jaar en de wijze waarop dit in een protocol kan worden vastgelegd. Het is een handreiking die toegepast moet worden op de lokale situatie. Het vertrouwenswerk geeft ten tijde van het op bestuurlijk niveau doorgeven van het signaal aan dat ze hier op korte termijn terugkoppeling over wenst van de instelling. Op deze wijze kan het vertrouwenswerk inschatten of zij zelf de Inspectie vraagt een calamiteitenonderzoek in te stellen.

2. Bij wet is aan zorginstellingen de verplichting opgelegd de '[Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling](#)' te volgen, zodra ze vermoedens hebben dat huiselijk geweld of kindermishandeling plaatsvindt in de huiselijke kring van de cliënt. Het vertrouwenswerk is echter geen zorginstelling, maar heeft de morele plicht op zich genomen signalen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling in die huiselijke kring naar analogie van deze meldcode te behandelen.

Het protocol Kindermishandeling zoals hierboven beschreven lijkt in de uitwerking zeer veel op deze meldcode, maar is dat feitelijk niet. Het protocol komt voort uit de taakstelling van het vertrouwenswerk, de meldcode vloeit voort uit het wettelijk kader en daaruit genomen morele plicht vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling te bespreken en door te geven.

Het verschil ten opzichte van het protocol Kindermishandeling is dat het AMHK geconsulteerd wordt en/of overgegaan wordt tot een melding bij het AMHK en/of Inspectie in het kader van onderzoek calamiteiten. Ook hier wordt de primaire verantwoordelijkheid eerst bij de jeugdinstantie gelegd, omdat zij in veel gevallen in contact staan met mensen uit die huiselijk kring van de cliënt en/of daar gegeven hun taakstelling direct in kunnen optreden.

Het vertrouwenswerk en de huidige Bureaus Jeugdzorg en de instellingen hebben in veel gevallen bovenstaande werkwijzen met elkaar onderschreven en vastgelegd.

Gemeenten kunnen bij instellingen opvragen hoe vaak door het vertrouwenswerk signalen van deze orde zijn doorgegeven en wat die instellingen daar specifiek mee hebben gedaan (ook richting Inspectie).



## Bijlage 1: Checklist regelzaken Vertrouwenswerk voor (regio) gemeenten

### Voor 2015

- Maak als gemeente zelf het onafhankelijk vertrouwenswerk Jeugdwet bekend onder uw burgers: zie 3a;
- Maak daarnaast als gemeente andere mogelijkheden van klacht indienen, bezwaar- en beroepsmogelijkheden (zoals de kinderombudsman, RSJ en dergelijke) bekend onder uw burgers;
- Wijs instellingen actief op de informatieverplichting (3b) en toegang tot de klachtencommissie;
- Weeg af of uw gemeente in de verordening de voorgestelde passage over het vertrouwenswerk opneemt. Zo ja, voer deze door;
- Check in hoeverre een aanbieder van zorg voldoet aan de klachtenregeling en als u twijfelt consulteer de Inspectie voor jeugdzorg;
- Als instellingen en/of uw gemeente vragen heeft over het vertrouwenswerk, stuur dan een mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) o.v.v. een vraag over vertrouwenswerk Jeugdwet per 2015;
- Geef zsm (eventueel vanaf 15 september aanstaande door middel van het format dat op de site [www.akj.nl](http://www.akj.nl) staat) door wat uw gemeente aan zorg inkoop. U kunt die gegevens via [inkoop@akj.nl](mailto:inkoop@akj.nl) indienen;
- Licht AMHK's en MEE (of andere cliënt ondersteuningsorganisaties) in dat het vertrouwenswerk Jeugdwet ook voor haar cliënten is bedoeld (met alle verplichtingen van dien).

## Bijlage 2: Onafhankelijke vertrouwenspersonen voor de Jeugdzorg

### 1. Uitgebreide tekst voor website per 1-1-2015

Het AKJ is een onafhankelijke organisatie van vertrouwenswerk. Zij voert in opdracht van alle gemeenten onder regie van de VNG deze landelijke functie van vertrouwenspersoon uit, samen met andere organisaties\*. Jongeren, (pleeg)kinderen, (pleeg- en groot)ouders en verzorgers- kunnen een beroep op het vertrouwenswerk doen.

Het doel is vragen over de (rechts)positie, en/of problemen en klachten over het functioneren van jeugdzorgorganisaties en ( waaronder de rechtsopvolgers van de Bureaus Jeugdzorg, jeugdhulp, Veilig Thuis (voormalige AMHK's), Raad voor de Kinderbescherming of wijkteams) snel, laagdrempelig en adequaat op te lossen.

De vertrouwenspersonen staan naast de cliënten. Het uitgangspunt is dat de betrokkenen er samen uitkomen. Mocht dat volgens de cliënt niet voldoende zijn, dan kan hij/zij onvrede kenbaar maken via de formele klachtenprocedure (klachtencommissie Jeugdzorg). Ook in dat geval kan de vertrouwenspersoon ondersteuning bieden.

Vertrouwenspersonen zijn bereikbaar via het landelijk nummer 088-555 1000, [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl), via het [contactformulier](#) op de website of door met een vertrouwenspersoon te chatten via [www.akj.nl](http://www.akj.nl) door te klikken op het chat logo. De openingstijden staan hier ook vermeld.

Jeugdigen die in de instellingen wonen en/of behandeld worden, krijgen frequent een vertrouwenspersoon op bezoek.

### 2. Korte tekst voor folder wijkteams

Iedere cliënt die vragen, klachten en/of problemen heeft over de (toeleiding naar) jeugdhulp, mag ondersteuning krijgen van een bij wet ingestelde onafhankelijk vertrouwenspersoon. Voor meer informatie en bereikbaarheid: kijk op [www.akj.nl](http://www.akj.nl) of bel 088-5551000.

(\* ) Op dit moment is het AKJ als hoofdaannemer van deze opdracht in overleg met andere organisaties van vertrouwenswerk om samen met hen cliënten in het land bij te staan.

Dit is een uitgave van het



Ministerie van Veiligheid en Justitie



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

[www.voordejeugd.nl](http://www.voordejeugd.nl)

Juli 2014