

Eerste ervaringen  
gemeenten  
onafhankelijk  
vertrouwenswerk  
onder de  
Jeugdwet

DH-2212-4731  
Caroline Mobach  
Krijn Pons (BMC)  
22 december 2015

## INHOUD

HOOFDSTUK 1	INTRODUCTIE	3
1.1	Onderzoeksvraag	3
1.2	Het onderzoek en de respons	4
1.3	Respondenten	4
HOOFDSTUK 2	RESULTATEN	6
2.1	Kenmerken vertrouwenspersoon	6
2.2	Bekendheid met het vertrouwenswerk	6
2.3	Ervaring in de praktijk met het vertrouwenswerk in 2015	8
2.4	Communicatie met cliënten	9
2.5	Wensen en verwachtingen ten aanzien van het onafhankelijk vertrouwenswerk	10
2.6	Beleidsinformatie naar aanleiding van vertrouwenswerk	12
2.7	Aanbevelingen voor het AKJ en Zorgbelang	13
HOOFDSTUK 3	CONCLUSIES	14
3.1	De zichtbaarheid van het AKJ/Zorgbelang laat nog te wensen over	14
3.2	Informatievoorziening naar gemeenten voldoende, maar moet wel worden uitgebreid	14
3.3	Landelijke organisatie wordt gesteund, mits mogelijkheden tot meer maatwerk	14

## Hoofdstuk 1 *Introductie*

Het AKJ voert in 2015 en 2016 als hoofdaannemer in opdracht van alle gemeenten de functie uit van het onafhankelijk vertrouwenswerk, zoals vastgelegd in de Jeugdwet. De gemeenten hebben de VNG gevormachtigd om namens alle Nederlandse gemeenten de overeenkomst met het AKJ te sluiten<sup>1</sup>. Het AKJ voert het vertrouwenswerk uit in samenwerking met Zorgbelang<sup>2</sup>. In essentie gaat het erom dat jeugdigen en ouders/verzorgers (waaronder ook pleegouders) individueel binnen de jeugdhulp bij gevoelens van onvrede of onmacht en bij vragen omtrent hun (rechts)positie terecht moeten kunnen bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon, 'een gezicht dichtbij'. In de praktijk betekent dit dat jeugdigen en (pleeg-)ouders/verzorgers op ieder moment de mogelijkheid hebben zich te wenden tot een vertrouwenspersoon, binnen de toegang tot en met de inzet van jeugdhulp.

De reikwijdte van het onafhankelijk vertrouwenswerk uitgevoerd door AKJ en Zorgbelang heeft betrekking op jeugdhulp (inclusief wijkteams en Veilig Thuis), jeugd-GGZ ambulante jeugdhulp, jeugd (L)VB intramuraal en ambulante zorg. Uitgezonderd is jeugd-GGZ intramuraal (valt onder Wet BOPZ). Hiervoor heeft het Ministerie van VWS onafhankelijk vertrouwenswerk ingekocht bij stichting PVP en stichting LSFVP<sup>3</sup>.

Het nieuwe jeugdstelsel is nu ruim driekwart jaar onderweg. De dynamische context waarin het AKJ opereert maakt dat het cruciaal is om zoveel mogelijk vraaggericht te acteren naar gemeenten, zonder dat dit ten koste gaat van de wettelijke onafhankelijke positie en rol die de vertrouwenspersonen vervullen en dat de activiteiten passen binnen het huidige budget dat het AKJ ontvangt.

### 1.1 **Onderzoeksvraag**

Tegen bovenstaande achtergrond heeft het AKJ gevraagd om advies en begeleiding bij het uitvoeren van een onderzoek onder een representatief aantal gemeenten in Nederland. Dit onderzoek richt zich derhalve op de verantwoordelijke financiers en niet op de ervaringen van cliënten met onafhankelijk vertrouwenswerk. Medio januari stelt het AKJ een cijfermatig overzicht van ervaringen van cliënten in 2015 per regio beschikbaar. Dit onderzoek richt zich op onderstaande drie doelen:

1. Vergroten van bewustzijn en inzicht bij gemeenten van de huidige rol en functie van het AKJ (en Zorgbelangorganisaties)<sup>4</sup> in het kader van de Jeugdwet.

---

<sup>1</sup> De Algemene Ledenvergadering van de VNG heeft op 18 juni 2014 ingestemd met de collectieve financiering van het vertrouwenswerk in de zin van de Jeugdwet en (...) de VNG gevormachtigd om namens de gemeenten deze overeenkomst te sluiten. De VNG treedt op als lasthebber namens haar leden zijnde de Nederlandse Gemeenten. (...) De VNG treedt per 1 januari 2015 op als opdrachtgever namens de gemeenten en draagt zorg voor betaling van de overeengekomen vergoeding. De VNG zorgt voor een verbinding op ambtelijk en bestuurlijk niveau naar individuele gemeenten om richting te geven aan het jaarplan van het AKJ.

<sup>2</sup> AKJ is actief in Overijssel, Flevoland, Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht, Limburg en Zorgbelang is actief in Groningen, Friesland, Drenthe, Gelderland, Brabant en Zeeland.

<sup>3</sup> Handreiking aan (regio) gemeenten. Onafhankelijk vertrouwenswerk in het kader van de nieuwe Jeugdwet. Ministeries van Veiligheid en Justitie en VWS en VNG. Juli 2014.

<sup>4</sup> Als we spreken over het AKJ in dit rapport heeft dit eveneens betrekking op Zorgbelang daar waar het gaat om de uitvoering van het onafhankelijk vertrouwenswerk, tenzij anders aangegeven.

2. Nader inzicht verwerven in de huidige beeldvorming bij de gemeenten over de uitvoering van het onafhankelijk vertrouwenswerk.
3. Informatie verzamelen over de (toekomstige) wensen en verwachtingen van de gemeenten in het kader van onafhankelijk vertrouwenswerk met als bijzonder aandachtspunt het bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van jeugdhulp.

Onder alle gemeenten is een enquête uitgezet om informatie te verkrijgen over bovenstaande doelen. De rapportage van het onderzoek wordt besproken met gemeenten begin 2016 in de vorm van (vier) regionale rondetafelgesprekken met gemeenten. Doel hiervan is om de koers die gemeenten willen varen met betrekking tot het onafhankelijk vertrouwenswerk op grond van de Jeugdwet aan te scherpen voor de komende jaren. Onderhavige rapportage toont de resultaten van de enquête onder beleidsmedewerkers jeugd en vertegenwoordigers jeugd vanuit de regio's.

### **1.2 Het onderzoek en de respons**

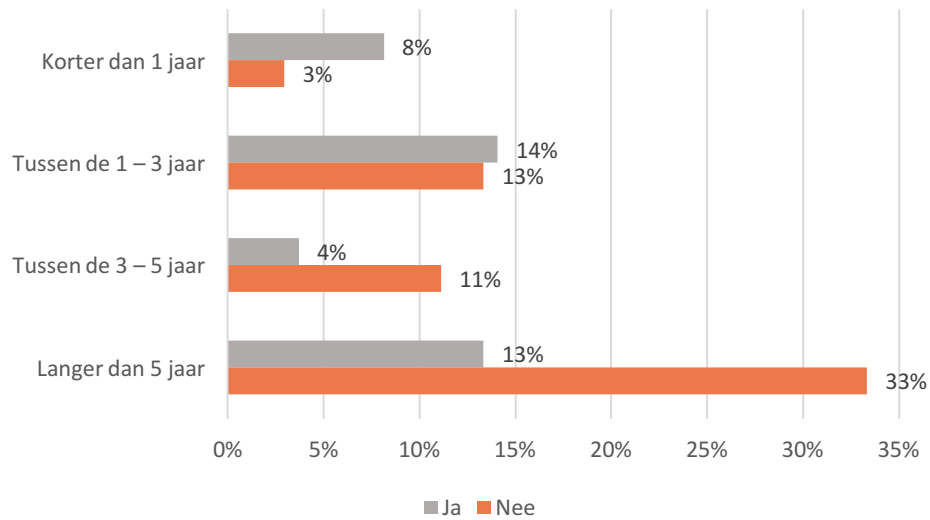
De digitale enquête is onder 394 beleidsambtenaren (één per gemeente) en 42 (regionale) transitie managers jeugd uitgezet. In bijlage 1 is de enquête opgenomen. De enquête werd in eerste instantie door het AKJ met een e-mail aangekondigd (zie bijlage 2). Twee dagen na dit verzoek om mee te werken aan de enquête volgde een automatisch gegenereerde e-mail vanuit het digitale enquêtesysteem waarin een unieke inlogcode voor de vragenlijst werd aangeboden. Na twee weken volgde een gerichte rappel aan genodigden die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Uiteindelijk hebben van de 436 genodigden 136 respondenten meer dan 20 van de 26 vragen ingevuld.

### **1.3 Respondenten**

De resultaten hebben op totaal niveau een betrouwbaarheid van 90% bij een foutenmarge van 6%. De respons was te laag om een betrouwbaar onderscheid te kunnen maken in landsdeel of gemeentegrootte. Na een statistische analyse van de antwoorden in relatie tot locatie en gemeentegrootte blijken er geen significantie verschillen te zijn tussen de verschillende groepen. Onderstaande resultaten worden dan ook over de gehele groep respondenten weergegeven.

Om een indruk te krijgen van de werkervaring van de respondenten zijn twee vragen met betrekking tot hun werkzaamheden in de jeugdhulp gesteld. Hoe lang de respondent werkzaam is in de huidige functie (beleidsmedewerker en regionaal contactpersoon jeugd) en of diegene ook vóór die functie werkzaam was in een functie gerelateerd aan jeugdhulp. In de volgende tabel zijn de antwoorden op deze vragen weergegeven.

### Werkervaring respondenten



*Figuur 1: Percentage respondenten met werkervaring en wel of niet eerder werkzaam in de jeugdhulp*

Van de respondenten heeft 60% geen eerdere ervaring met jeugdzaken. Ongeveer de helft van deze groep is inmiddels wel 5 jaar of langer werkzaam in de huidige functie. De meerderheid van de respondenten die tussen de 0 en 3 jaar werkervaring hebben, waren eerder werkzaam in een functie gerelateerd aan jeugdhulp. De respons was te laag om een betrouwbaar onderscheid te kunnen maken tussen de mate van werkervaring.

## Hoofdstuk 2 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten in de volgorde van de vragenlijst behandeld. Ieder hoofdstuk eindigt met een tekstblok waarin de voornaamste conclusies zijn opgenomen.

### 2.1 Kenmerken vertrouwenspersoon

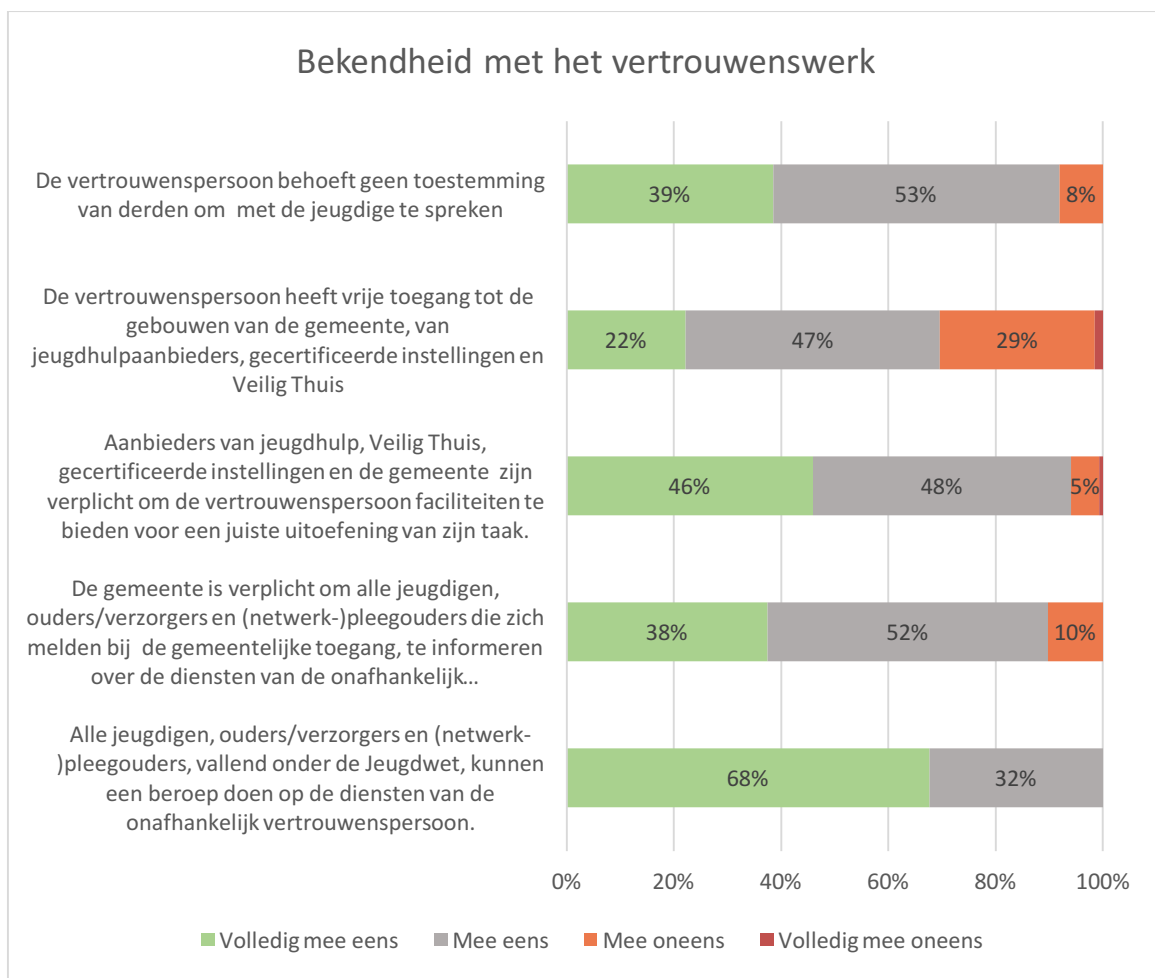
Aan respondenten is in eerste instantie gevraagd welke kenmerken zij belangrijk vinden bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Respondenten konden in maximaal vijf tekstvelden maximaal drie trefwoorden per veld invoeren. “Onafhankelijkheid” wordt door 48 respondenten aangegeven als een belangrijk kenmerk. “Kennis” wordt door 23 respondenten aangedragen. Kenmerken als “objectief” (17), “open” (14) en “toegankelijk” (13) maken de top 5 kenmerken voor een vertrouwenspersoon van de respondenten compleet. In onderstaande ‘tag-cloud’ zijn de aangegeven kenmerken visueel weergegeven.



Afbeelding 1: Tag-cloud van kenmerken (waarde en gedrag) die respondenten belangrijk vinden bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon

### 2.2 Bekendheid met het vertrouwenswerk

De effectiviteit van het vertrouwenswerk hangt voor een belangrijk deel samen met de bekendheid bij stakeholders. Uiteraard is de bekendheid bij cliënten van groot belang, maar ook ambtenaren jeugd dienen goed op de hoogte te zijn van de betekenis van het onafhankelijk vertrouwenswerk. In de vorm van vijf stellingen die overeenkomen met de wettelijke taken die door het AKJ en Zorgbelang worden uitgevoerd, is de bekendheid met het vertrouwenswerk getoetst. In de volgende tabel zijn de resultaten van deze stellingen weergegeven.



Figuur 2: Wat is uw opvatting over de stellingen in relatie tot het onafhankelijk vertrouwenswerk uit de Jeugdwet?

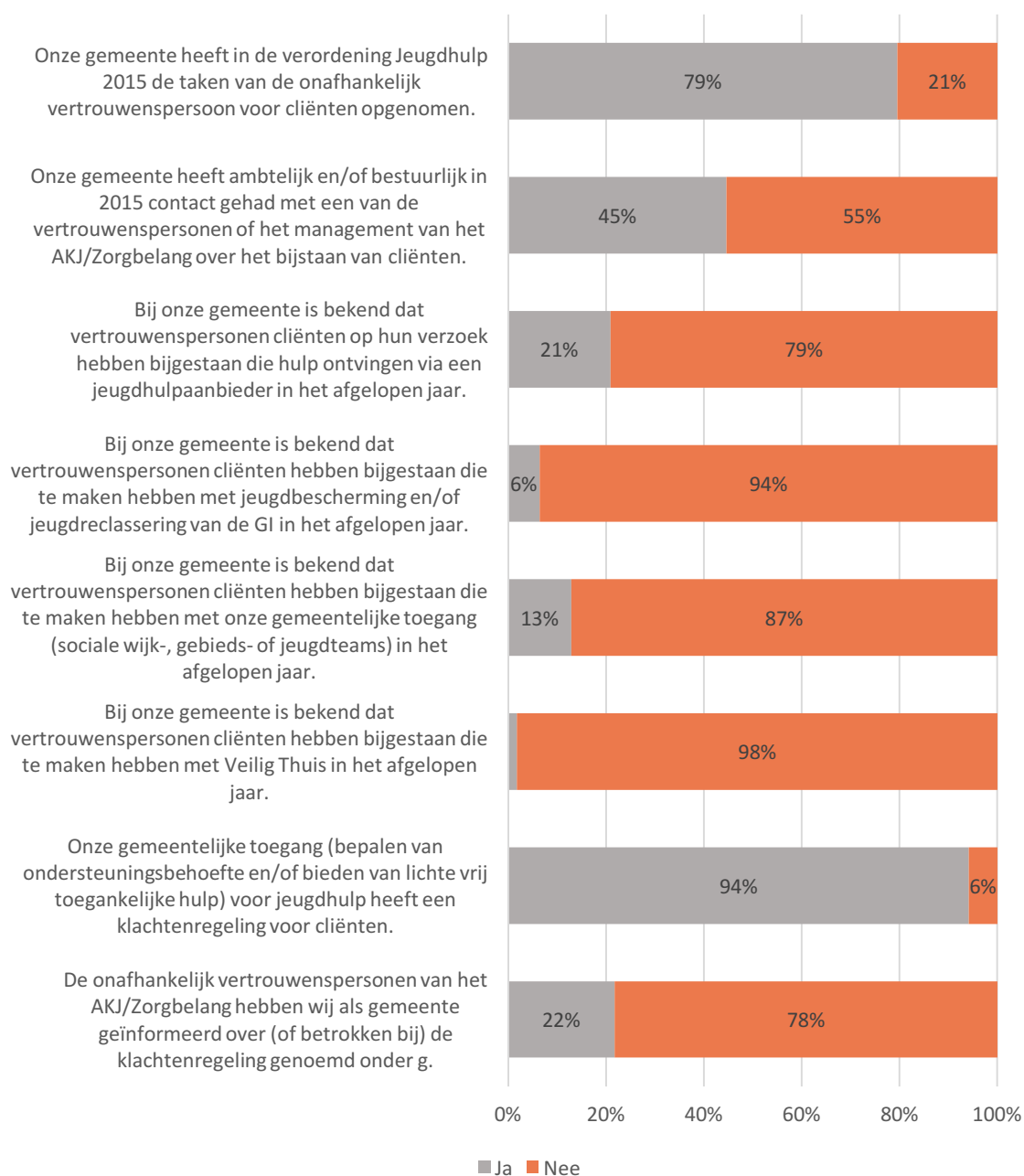
De meerderheid van de respondenten herkent en onderschrijft de bevoegdheden van de onafhankelijke vertrouwenspersoon op grond van de Jeugdwet. Opvallend is dat 31% van de respondenten het (volledig) oneens is met de stelling dat de vertrouwenspersoon vrije toegang heeft tot de fysieke gebouwen waar jeugdhulp ten uitvoer wordt gebracht. Deze concrete uitwerking van de toegang van de vertrouwenspersoon in de Jeugdwet lijkt op minder draagvlak te kunnen rekenen dan de andere geformuleerde passages in de Jeugdwet. Een verklaring kan zijn dat de stelling onvolledig was geformuleerd, namelijk 'voor zover voor de uitvoering van zijn functie noodzakelijk is'.

De bevoegdheden van de onafhankelijk vertrouwenspersoon op grond van de Jeugdwet worden door de meerderheid van de respondenten herkend en onderschreven. Over het algemeen kan gesteld worden dat de bekendheid met de bevoegdheden van de vertrouwenspersoon hoog is onder de respondenten. Over de vrije toegang van de vertrouwenspersoon tot gebouwen, voor zover noodzakelijk om zijn functie uit te kunnen voeren, is men (wellicht) minder zeker. Het is zinvol voor het AKJ en gemeenten om nader in gesprek te gaan over de betekenis van de wettelijke voorschriften in de praktijk (Jeugdwet artikel. 4.3.4 t/m 4.3.6).

### 2.3 Ervaring in de praktijk met het vertrouwenswerk in 2015

Het AKJ en Zorgbelang voeren nu bijna een jaar voor de Nederlandse gemeenten het onafhankelijke vertrouwenswerk uit. De respondenten is daarom gevraagd naar de ervaringen die de eigen gemeente intussen heeft met het onafhankelijke vertrouwenswerk. In onderstaande tabel zijn de resultaten van stellingen weergegeven.

#### Ervaringen in de praktijk met het onafhankelijk vertrouwenswerk



Figuur 3: Ervaring in de praktijk met het vertrouwenswerk in 2015



Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat een groot deel nog niet in aanraking is gekomen met een of meerdere facetten van het vertrouwenswerk. Bij 79% van de gemeenten lijken de taken van de vertrouwenspersoon in de verordening Jeugdhulp te zijn opgenomen. Verder is er bij respondenten weinig bekend over het concrete werk van de vertrouwenspersoon in hun gemeente. Zo geeft 45% van de respondenten aan dat er ambtelijk en/of bestuurlijk contact is geweest met het AKJ/Zorgbelang. Daarbij geeft 22% van de respondenten aan dat het AKJ/Zorgbelang geïnformeerd is over of betrokken is geweest bij het opstellen van de klachtenregeling bij hun gemeente.

Behalve vragen over de ervaring in de praktijk met het onafhankelijke vertrouwenswerk is gevraagd aan gemeenten of er sprake is van een helder onderscheid tussen het onafhankelijke vertrouwenswerk op grond van de Jeugdwet en onafhankelijke cliëntondersteuning. Hieruit blijkt dat bij 23% van de respondenten het onderscheid tussen het onafhankelijke vertrouwenswerk, zoals het AKJ/Zorgbelang dit uitvoert, en onafhankelijke individuele of collectieve cliëntondersteuning (zoals vaak uitgevoerd door maatschappelijke organisaties als MEE of Zorgbelang) niet altijd even helder is. Uit de open antwoorden komt voornamelijk naar voren dat de afbakening tussen beide taken bij de verschillende partijen niet helder is. Vooral omdat beide partijen 'onafhankelijk' zijn lopen de taken in de perceptie van cliënten, professionals en bij gemeenten nog wel eens door elkaar heen. De wens bij gemeenten is duidelijk aanwezig om wel een helder onderscheid te hebben vanuit het perspectief van cliënten en gemeenten als opdrachtgevers. In bijlage 3 zijn de open antwoorden weergegeven.

Uit de stellingen komt een beeld naar voren dat de praktijk van de uitvoering van het vertrouwenswerk nog niet bij alle beleidsmedewerkers jeugd van gemeenten bekend is. Daarnaast is voor bijna een kwart van de respondenten het onderscheid tussen vertrouwenswerk en cliëntondersteuning onvoldoende helder. Hier ligt een opdracht voor AKJ/Zorgbelang en de MEE organisaties om duidelijkheid te geven aan cliënten en gemeenten over het onderscheid in (wettelijke) taken.

#### 2.4 Communicatie met cliënten

Ongeveer een derde (37%) van de respondenten is bekend met de wijze waarop AKJ en Zorgbelang met cliënten communiceren. Aan alle respondenten is tevens gevraagd of zij een voorbeeld kunnen geven hoe het AKJ/Zorgbelang de communicatie met cliënten (beter) kan vormgeven. Over het algemeen wordt aangegeven dat regionale verschillen, door specifieke problematiek en al dan niet aanwezigheid van jeugdhulpaanbieders, vragen om maatwerk. Daarom zal altijd een lokaal of regionaal actieplan nodig zijn om de bekendheid en bereikbaarheid van het vertrouwenswerk te stimuleren. Verder geven veel respondenten aan dat deze vraag vooral aan de cliënten gesteld dient te worden: hoe kunnen we jou het beste bereiken?

Uit de suggesties van de respondenten kunnen we drie clusters van communicatie onderscheiden. Ten eerste wordt geadviseerd vooral langs te gaan bij (gesloten) instellingen. Zorg ervoor dat je als vertrouwenspersoon zichtbaar bent voor cliënt, ouders en bij professionals. Verder dienen cliënten natuurlijk snel en gemakkelijk een afspraak te kunnen maken met de vertrouwenspersoon.

Ten tweede geven respondenten geven aan dat communicatie op afstand steeds belangrijker wordt voor cliënten en dus ook in het vertrouwenswerk. Naast telefoon en e-mail dienen zij gemakkelijk via chat een eerste contact te kunnen maken. Dit kan bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op WhatsApp, of door een eigen App te maken. Ook kunnen het AKJ en Zorgbelang aansluiten bij bestaande initiatieven.

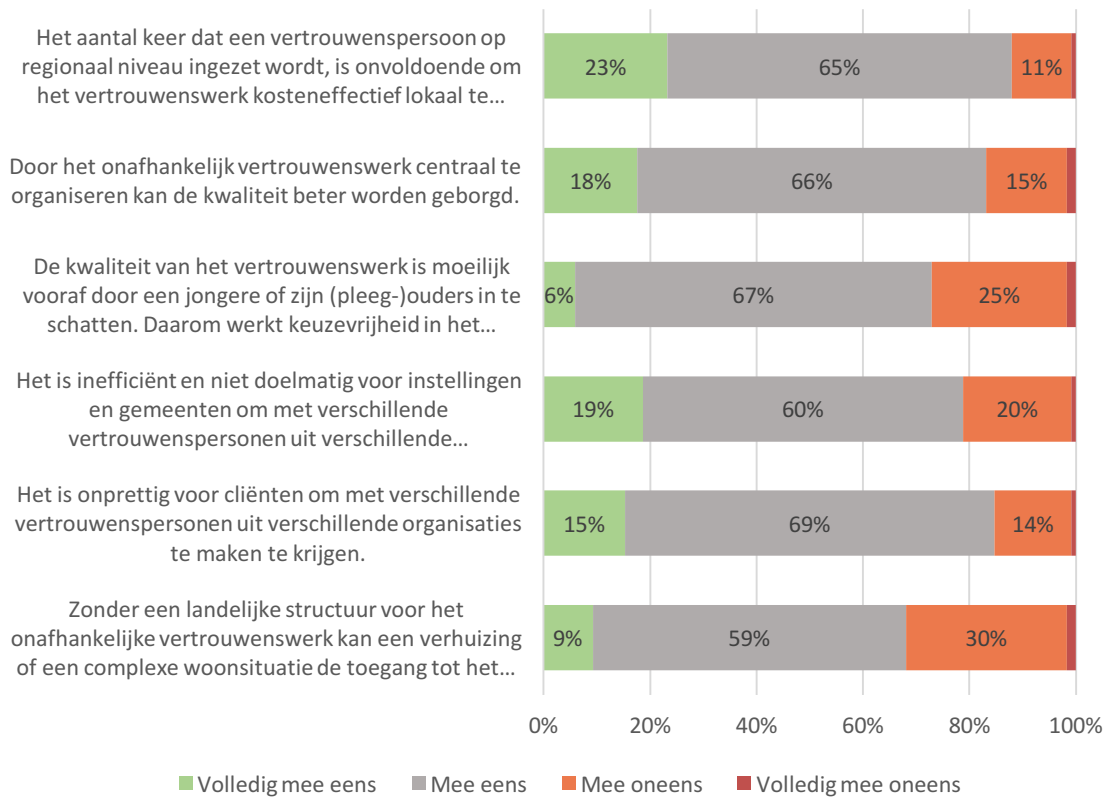
Ten derde geven respondenten aan dat een goed bereik begint bij een stevige bekendheid van (en over) het vertrouwenswerk. Respondenten benadrukken het belang van goede folders op cruciale punten in wachtruimtes van gemeentelijke toegang, Veilig Thuis, gecertificeerde instellingen en bij jeugdhulpaanbieders. Verder is een goed vindbare website onontbeerlijk. Een aantal respondenten bood aan het vertrouwenswerk een meer prominente plek op de gemeentewebsite te geven. Proactieve presentaties bij cliënten, professionals van instellingen, sociale wijkteams en beleidsambtenaren dragen ook bij aan de bekendheid. Er wordt opgeroepen hier vooral cliëntenraden en speciale doelgroepen niet bij te vergeten.

Een flink deel (63%) van de respondenten is niet bekend met hoe het AKJ/Zorgbelang met de cliënten communiceert. Communicatie naar gemeenten over de manier van communiceren van het AKJ/Zorgbelang naar de cliënten verdient dus aandacht. Respondenten hebben een aantal bruikbare suggesties gegeven hoe het AKJ/Zorgbelang de communicatie (beter) kan vormgeven.

## 2.5 Wensen en verwachtingen ten aanzien van het onafhankelijk vertrouwenswerk

In 2015 en 2016 wordt het vertrouwenswerk landelijk georganiseerd en gefinancierd door de afzonderlijke gemeenten. Vervolgens wordt dit lokaal uitgevoerd door het AKJ/Zorgbelang (met de VNG als opdrachtgever namens de gemeenten). De hierna genoemde argumenten stonden (mede) aan de basis van de besluitvorming van de gemeenten voor deze centrale organisatie van het onafhankelijke vertrouwenswerk met regionale uitvoering. In hoeverre bent u het nu, bijna een jaar na de start van de nieuwe Jeugdwet, eens met de volgende argumenten?

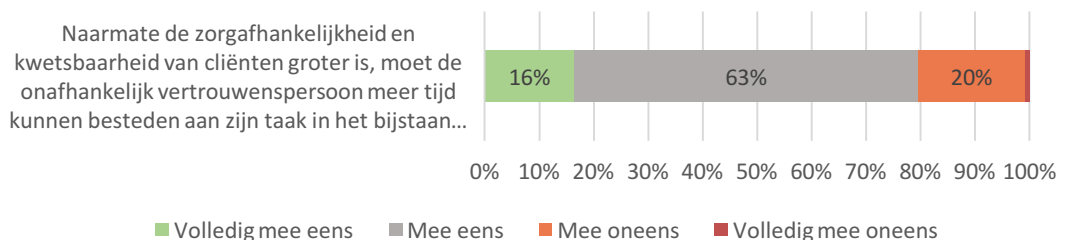
## Wensen en verwachtingen onafhankelijk vertrouwenswerk



Figuur 4: Meer of minder eens met stellingen aan de hand van de doelstellingen onafhankelijk vertrouwenswerk

Opvallend is dat 32% van de respondenten het ontbreken van een landelijke structuur niet per definitie als een probleem ziet voor cliënten in gevallen van een verhuizing of een complexe woonsituatie (dit in relatie tot het woonplaatsbeginsel). Ook geeft 27% aan dat het lastig inschatten van de kwaliteit van het vertrouwenswerk door cliënten eventuele keuzevrijheid (die nu ontbreekt) niet in de weg hoeft te staan. Uit de stellingen blijkt dat tussen de 68% en 89% van de respondenten het eens is met de argumenten die (mede) aan de basis stonden van het centraal organiseren van het onafhankelijke vertrouwenswerk.

## Te besteden tijd en kwetsbaarheid



Figuur 5: Weergave respondenten eens stelling

In de enquête is tevens gevraagd in hoeverre de respondent vindt dat naarmate de zorgafhankelijkheid en kwetsbaarheid van cliënten groter is, de onafhankelijke vertrouwenspersoon meer tijd moet kunnen besteden aan zijn taak in het bijstaan van cliënten. Uit de reacties, die in figuur 5 zijn opgenomen, blijkt dat 79% van de respondenten het (volledig) eens is met deze stelling.

De meerderheid van de respondenten is het nog steeds eens met de argumenten waarmee in 2014 het besluit is genomen om het vertrouwenswerk landelijk te financieren en lokaal uit te voeren. Ook geeft een stevige meerderheid van de respondenten aan het wenselijk te vinden om te variëren in tijdsinzet (bekendheid e.d.) bij jeugdigen en ouders die in meer kwetsbare/afhankelijke positie verkeren.

## 2.6 Beleidsinformatie naar aanleiding van vertrouwenswerk

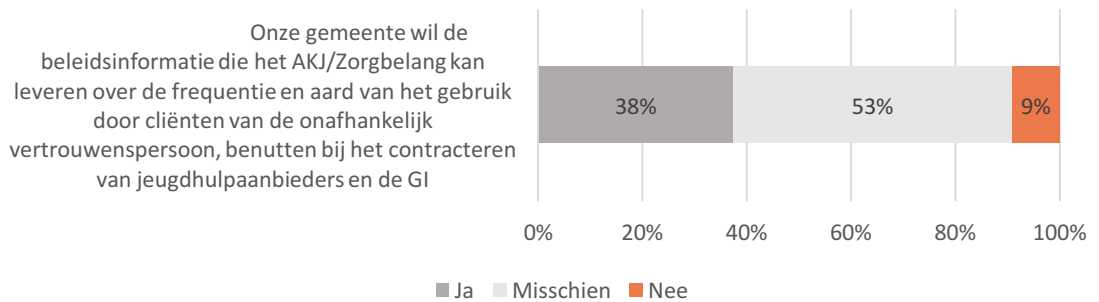
Het AKJ/Zorgbelang levert momenteel alleen beleidsinformatie aan de opdrachtgever, de VNG. In 2016 wordt twee keer per jaar een kwantitatieve rapportage aan de regiogemeenten verstrekt. Jaarlijks volgt er een landelijke trendrapportage. Bijzonderheden en signaleringen worden individueel teruggekoppeld aan gemeenten in voorkomende situaties.

Op de vraag of het AKJ en Zorgbelang voldoende informatie leveren, antwoordt 70% bevestigend. Vervolgens is aan zowel de beleidsambtenaren die vonden voldoende informatie te ontvangen als aan de respondenten die aangaven niet voldoende informatie te ontvangen, gevraagd welke informatie hij of zij in de toekomst meer zou willen ontvangen. In bijlage 4 zijn de open antwoorden opgenomen. Uit de antwoorden komen drie belangrijke aandachtspunten naar boven:

- **Rapportage met een meer regionale kleur.** Momenteel ervaren niet alle gemeenten dat de rapportage hun regio vertegenwoordigt. Een aantal respondenten geeft aan dat een (deels) lokale rapportage van toegevoegde waarde kan zijn. De behoefte aan zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie leeft.
- **Informatie vaker delen.** Een aantal respondenten vraagt zich af of het ook mogelijk is om (bijna) 'real-time' te rapporteren. Dit kan de gemeente ondersteunen om snel in te springen op bepaalde situaties.
- **Communiceer verbeterpunten.** Een aantal respondenten geeft aan ook graag verbeterpunten te ontvangen. Waar kan de jeugdhulp (of de klachtenafhandeling) beter in hun gemeente?

De beleidsinformatie die het AKJ/Zorgbelang levert over de frequentie en aard van het gebruik door cliënten van de onafhankelijke vertrouwenspersoon kan worden benut bij het contracteren van jeugdhulpaanbieders en de gecertificeerde instellingen. De respondenten is gevraagd of de betreffende gemeenten dat (willen gaan) doen. 38% is het eens met deze vraag en meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat dit misschien een optie is. In de volgende tabel zijn de antwoorden opgenomen.

## Beleidsinformatie gebruiken inkoop



Figuur 6: Weergave of beleidsinformatie die door vertrouwenspersoon gebruikt kan worden met de inkoop van zorg

Ondanks dat meer dan twee derde van de respondenten aangeeft dit jaar voldoende informatie van het AKJ/Zorgbelang te hebben ontvangen, worden veel suggesties aangedragen over hoe de informatievoorziening naar gemeenten in 2016 beter kan. Over het algemeen gaat het over vaker en meer specifieke informatie die gemeenten goed in hun lokale context kunnen plaatsen. Een flink deel van de gemeenten geeft aan managementinformatie (misschien) te willen (gaan) gebruiken bij de inkoop van zorg. Welke informatie hiervoor gebruikt kan en moet worden dient zorgvuldig afgewogen te worden in samenspraak met gemeenten.

### 2.7 Aanbevelingen voor het AKJ en Zorgbelang

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd of zij het AKJ/Zorgbelang nog punten van aandacht en suggesties willen meegeven. In bijlage 5 zijn de reacties opgenomen. Uit de ongeveer 50 suggesties komen onderstaande onderwerpen het meest naar voren:

- **Zichtbaarheid vergroten:** Een flink aantal respondenten ervaart het AKJ/Zorgbelang nog als te onzichtbaar. Respondenten geven aan dat zij een beter contact richting de regio en de gemeente wensen.
- **Regionale verschillen:** Een aantal respondenten roept het AKJ en de VNG op rekening te houden met de stevige regionale verschillen en wensen. Niet alle respondenten voelen zich gerepresenteerd door het landelijk georganiseerde vertrouwenswerk en de managementinformatie die zij verwachten.
- **Afstemming cliëntondersteuning:** Maak het onderscheid helder tussen onafhankelijk vertrouwenswerk en de onafhankelijke cliëntondersteuning (zoals MEE). Bezie waar men elkaar kan benutten ten behoeve van cliënten, ieder vanuit de eigen (wettelijke) taken.
- **Inzage in (lokale) kosten:** Een aantal respondenten wil graag een goede onderbouwing en inzage in de kosten in relatie tot het lokale gebruik van het vertrouwenswerk. Dit onderwerp raakt de wijze waarop voor alle cliënten het onafhankelijke vertrouwenswerk beschikbaar en bereikbaar moet zijn op grond van de Jeugdwet én van voldoende kwaliteit. Het is van belang hier informatie over te geven tijdens de regionale bijeenkomsten begin 2016.

## Hoofdstuk 3 *Conclusies*

De vragenlijst was zo opgesteld dat deze tevens een informerend karakter voor de respondenten had. Het bewustzijn over het vertrouwenswerk is bij de respondenten verhoogd. Daarnaast hebben de reacties van de respondenten inzicht gegeven in de meningen en wensen over het vertrouwenswerk bij een representatieve groep beleidsambtenaren.

Respondenten zijn redelijk helder en uniform in hun beantwoording van de vragen. Zo waren er stellingen waar de meeste respondenten het (helemaal) mee eens waren of vragen die de meerderheid met nee beantwoordde. In de open vragen hebben de respondenten zeer bruikbare suggesties meegegeven. De antwoorden vatten we samen in drie conclusies.

### **3.1 De zichtbaarheid van het AKJ/Zorgbelang laat nog te wensen over**

Het vertrouwenswerk wordt sinds 1 januari 2015 door het AKJ/Zorgbelang uitgevoerd. Dat de ervaringen van gemeenten met het onafhankelijk vertrouwenswerk relatief jong zijn, blijkt uit de reacties van veel respondenten dat zij het AKJ/Zorgbelang in de praktijk nog niet zijn tegengekomen. Tegelijk is bij een flink deel (63%) van de respondenten niet bekend hoe het AKJ/Zorgbelang met de cliënten communiceert. In de open antwoorden wordt regelmatig geadviseerd om te werken aan de zichtbaarheid bij cliënten, jeugdhulpprofessionals en gemeenten. Een aantal respondenten geeft aan dat het AKJ/Zorgbelang hierin goed kan samenwerken en optrekken met gemeenten.

### **3.2 Informatievoorziening naar gemeenten voldoende, maar moet wel worden uitgebreid**

Meer dan twee derde van de respondenten geeft aan dit jaar voldoende informatie van het AKJ/Zorgbelang te hebben ontvangen. De meeste respondenten hebben wel wensen voor 2016. Over het algemeen gaat het over vaker en meer specifieke informatie die gemeenten goed in hun lokale context kunnen plaatsen. Een flink deel van de gemeenten geeft aan managementinformatie te willen (gaan) gebruiken bij de inkoop van zorg. Welke informatie hiervoor gebruikt kan en moet worden, dient zorgvuldig afgewogen te worden.

### **3.3 Landelijke organisatie wordt gesteund, mits mogelijkheden tot meer maatwerk**

In 2014 is besloten het vertrouwenswerk landelijk te organiseren en te financieren en lokaal uit te voeren via het AKJ/Zorgbelang. De meerderheid van de respondenten geeft aan dit een goede manier van organiseren en financieren te vinden. Wel geven respondenten aan dat het van belang is te werken aan verbeterpunten rond zichtbaarheid, communicatie en managementinformatie.

Ook geeft een aantal respondenten aan dat het belangrijk is meer aandacht te geven aan regionale verschillen en wensen. Tot slot geeft een stevige meerderheid van de respondenten aan het wenselijk te vinden om te variëren in tijdsinzet (bekendheid e.d.) bij jeugdigen en ouders die in een meer kwetsbare/afhankelijke positie verkeren.

Tot slot bevelen we aan om de bevindingen en conclusies uit deze rapportage met de gemeenten te bespreken en verder aan te scherpen tijdens de regionale

rondetafelgesprekken die in januari en februari 2016 zullen plaatsvinden in samenwerking met de VNG en het AKJ/Zorgbelang.

## ***Bijlage 1 De enquête***



Geachte mevrouw/heer,

Welkom bij deze vragenlijst over het onafhankelijk vertrouwenswerk, zoals in de Jeugdwet beschreven. U ontvangt deze vragenlijst omdat wij als AKJ/Zorgbelang meer zicht willen krijgen op de eerste ervaringen en de wensen van gemeenten, bij de uitvoering van het vertrouwenswerk onder de jeugdwet. Alle gemeenten dragen financieel bij aan het onafhankelijk vertrouwenswerk van het AKJ/Zorgbelang, met een bijdrage die loopt via de VNG. Het AKJ/Zorgbelang wil deze informatie benutten om haar dienstverlening te verbeteren.

Meer informatie over het vertrouwenswerk is te vinden op:

- <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/nieuws/akj-publiceert-eerste-rapportage-vertrouwenswerk> [www.akj.nl](http://www.akj.nl)
- <http://www.zorgbelang Gelderland.nl/ons-werk/zorg-voor-de-jeugd/vertrouwenspersonen-jeugdhulp/>

De vragen zijn verdeeld over 13 pagina's. Bij iedere pagina kunt u op opslaan klikken. De antwoorden zijn dan voor die pagina opgeslagen. U kunt de vragenlijst tot de sluitingsdatum van 18 november telkens opnieuw benaderen via de link in de e-mail.

Voordat de vragenlijst van start gaat, willen wij u onderstaande open vraag stellen:

**0.1 Welke kenmerken (waarden en gedrag) vindt u bij de onafhankelijk vertrouwenspersoon op grond van de Jeugdwet van belang?**

Omschrijf de kenmerken in maximaal 10 trefwoorden.

Hieronder volgen een aantal vragen om meer inzicht te krijgen in uw kennis en ervaring. Deze informatie wordt enkel gebruikt om verschillen te verklaren. Reacties worden niet op persoonsniveau gebruikt.

#### A Hoe lang bent u werkzaam in uw huidige functie?

- Kortere dan 1 jaar
- Tussen de 1 – 3 jaar
- Tussen de 3 – 5 jaar
- Langer dan 5 jaar

#### B Heeft u vóór uw huidige functie ervaring opgedaan in een functie in de jeugdzorg?

- Ja
- Nee

#### Uw bekendheid en beeld van het huidige onafhankelijk vertrouwenswerk op grond van de Jeugdwet

##### 1.1 Wat is uw opvatting over de volgende stellingen in relatie tot het onafhankelijk vertrouwenswerk uit de Jeugdwet

	Volledig mee eens	Mee eens	Mee oneens	Volledig mee oneens
a. Alle jeugdigen, ouders/verzorgers en (netwerk-)pleegouders, vallend onder de Jeugdwet, kunnen een beroep doen op de diensten van de onafhankelijk vertrouwenspersoon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. De gemeente is verplicht om alle jeugdigen, ouders/verzorgers en (netwerk-)pleegouders die zich melden bij de gemeentelijke toegang, te informeren over de diensten van de onafhankelijk vertrouwenspersoon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| c. Aanbieders van jeugdhulp, Veilig Thuis, gecertificeerde instellingen en de gemeente zijn verplicht om de vertrouwenspersoon faciliteiten te bieden voor een juiste uitoefening van zijn taak.                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. De vertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot de gebouwen van de gemeente, van jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. De vertrouwenspersoon behoeft geen toestemming van derden om met de jeugdige te spreken (behalve indien relevant van ouders/verzorgers gelet op de leeftijd van de jeugdige).                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Ervaring in de praktijk met het vertrouwenswerk in 2015

### 2.1 Beantwoord de onderstaande stellingen

- |   | Ja                    | Nee                   | N.v.t.                |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Onze gemeente heeft in de verordening Jeugdhulp 2015 de taken van de onafhankelijk vertrouwenspersoon voor cliënten opgenomen.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Onze gemeente heeft ambtelijk en/of bestuurlijk in 2015 contact gehad met een van de vertrouwenspersonen of het management van het AKJ/Zorgbelang over het bijstaan van cliënten.                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Bij onze gemeente is bekend dat vertrouwenspersonen cliënten op hun verzoek hebben bijgestaan die hulp ontvingen via een jeugdhulpaanbieder in het afgelopen jaar.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. Bij onze gemeente is bekend dat vertrouwenspersonen cliënten hebben bijgestaan die te maken hebben met jeugdbescherming en/of jeugdreclassering van de gecertificeerde instellingen in het afgelopen jaar. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. Bij onze gemeente is bekend dat vertrouwenspersonen cliënten hebben bijgestaan die te maken hebben met onze  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

gemeentelijke toegang (sociale wijk-, gebieds- of jeugdteams) in het afgelopen jaar.

f. Bij onze gemeente is bekend dat vertrouwenspersonen cliënten hebben bijgestaan die te maken hebben met Veilig Thuis in het afgelopen jaar.

g. Onze gemeentelijke toegang (bepalen van ondersteuningsbehoefte en/of bieden van lichte vrij toegankelijke hulp) voor jeugdhulp heeft een klachtenregeling voor cliënten.

h. De onafhankelijk vertrouwenspersonen van het AKJ/Zorgbelang hebben wij als gemeente geïnformeerd over (of betrokken bij) de klachtenregeling genoemd onder g.

**2.2 Het onderscheid tussen het onafhankelijk vertrouwenswerk, zoals het AKJ/Zorgbelang dit uitvoert, en onafhankelijke cliëntondersteuning (zoals vaak uitgevoerd door maatschappelijke organisaties als MEE of Zorgbelang) is in onze gemeente duidelijk afgebakend.**

- Ja
- Nee

**Cliëntondersteuning is een vorm van jeugdhulp, vertrouwenswerk is geen jeugdhulp en is vooral ondersteunend in rechtspositievraagstukken.**

**2.2a Indien nee: kunt u argumenten benoemen waarom een helder onderscheid tussen onafhankelijk vertrouwenswerk en onafhankelijke cliëntondersteuning minder voor de hand ligt?**

**2.3 Bent u bekend met de wijze waarop AKJ/Zorgbelang met cliënten communiceert?**

- Ja

- Nee

**2.4 Kunt u voorbeelden geven van hoe AKJ/Zorgbelang met cliënten communiceert?**

**2.5 Heeft u zelf nog suggesties voor verbetering van de communicatie met cliënten door AKJ/Zorgbelang?**

**2.6 Wat vindt u van de volgende stelling? Naarmate de zorgafhankelijkheid en kwetsbaarheid van cliënten groter is, moet de onafhankelijk vertrouwenspersoon meer tijd kunnen besteden aan zijn taak in het bijstaan van cliënten.**

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Mee oneens
- Volledig mee oneens

## Wensen en verwachtingen van uw gemeente ten aanzien van het onafhankelijk vertrouwenswerk voor 2016 t/m 2018

**3.1 In 2015 en 2016 wordt het vertrouwenswerk landelijk georganiseerd en gefinancierd door de afzonderlijke gemeenten. Vervolgens wordt dit regionaal uitgevoerd door het AKJ/Zorgbelang (met de VNG als financier namens de gemeenten). Onderstaande argumenten stonden (mede) aan de basis van de besluitvorming van de gemeenten voor deze centrale organisatie van het onafhankelijk vertrouwenswerk. In hoeverre bent u het anno 2015 eens met onderstaande argumenten?**

	Volledig mee eens	Mee eens	Mee oneens	Volledig mee oneens
a. Het aantal keer dat een vertrouwenspersoon op regionaal niveau ingezet wordt, is onvoldoende om het vertrouwenswerk kosteneffectief lokaal te kunnen uitvoeren. De kosten van het vertrouwenswerk zijn lager als deze op grotere of regionale schaal kunnen worden uitgevoerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Door het onafhankelijk vertrouwenswerk centraal te organiseren kan de kwaliteit beter worden geborgd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. De kwaliteit van het vertrouwenswerk is moeilijk vooraf door een jongere of zijn (pleeg-)ouders in te schatten. Daarom werkt keuzevrijheid in het vertrouwenswerk niet. Om die reden is er voor een vaste aanbieder gekozen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. De onafhankelijke vertrouwenspersonen komen met regelmaat bij instellingen en gemeenten. Het is inefficiënt en niet doelmatig voor instellingen en gemeenten om met verschillende vertrouwenspersonen uit verschillende organisaties relaties te moeten onderhouden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Het is onprettig voor cliënten om met verschillende vertrouwenspersonen uit verschillende organisaties te maken te krijgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Zonder een landelijke structuur voor het onafhankelijke vertrouwenswerk kan een verhuizing of een complexe woonsituatie de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

toegang tot het onafhankelijk vertrouwenswerk voor kinderen en jongeren en hun (netwerk-)pleegouders en ouders/verzorgers belemmeren.

Het AKJ/Zorgbelang levert momenteel alleen beleidsinformatie aan de opdrachtgever, de VNG. In 2016 wordt twee keer per jaar een kwantitatieve rapportage aan de regiogemeenten verstrekt. Jaarlijks volgt er een landelijke trendrapportage. Bijzonderheden en signaleringen worden individueel teruggekoppeld aan gemeenten in voorkomende situaties.

### 3.2 Is dit voldoende informatie voor uw gemeente?

- Ja
- Nee

Indien ja, wat voor soort informatie zou u in de toekomst meer willen hebben en op welke manier zou u die informatie willen hebben?

Indien nee, welke informatie mist u op dit moment en op welke manier zou ik die informatie willen ontvangen?

3.3 Onze gemeente wil de beleidsinformatie die het AKJ/Zorgbelang kan leveren over de frequentie en aard van het gebruik door cliënten van de onafhankelijk vertrouwenspersoon, benutten bij het contracteren van jeugdhulpaanbieders en de gecertificeerde instellingen.

- a. Ja, omdat: \_\_\_\_\_

- b. Nee, omdat: \_\_\_\_\_
- c. Misschien, omdat: \_\_\_\_\_

### 3.4 Zijn er naar aanleiding van deze vragenlijst nog punten of suggesties die u het AKJ/Zorgbelang wilt meegeven?

Graag, maximaal 3 punten of suggesties in onderstaande tekstvelden opnemen en beargumenteren.

Punt/suggestie

e 1:

Punt/suggestie

e 2:

Punt/suggestie

e 3:

**Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst.**

**Na sluiting en verwerking van deze vragenlijst ontvangt u in januari 2016 een factsheet met de resultaten van deze vragenlijst.**

**Verder willen wij u uitnodigen deel te nemen aan een van de vier regionale bijeenkomsten in het voorjaar van 2016 over het onafhankelijk vertrouwenswerk in het kader van de Jeugdwet, georganiseerd door het AKJ/Zorgbelang.**

**Wenst u hieraan deel te nemen?**

Indien u deel wenst te nemen gebruiken wij het e-mailadres waar deze vragenlijst naar gestuurd is om u uit te nodigen voor een van de bijeenkomsten.



- Ja
- Nee

**Heeft u wensen of suggesties met betrekking tot thema's voor deze  
bijeenkomsten?**

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst. Druk op verzenden om de  
vragenlijst naar het onderzoeksbureau te vers

## Bijlage 2 Aankondiging AKJ

Geachte heer, mevrouw,

Met deze mail verzoek ik u vriendelijk uw medewerking te verlenen aan een onderzoek ter verbetering van het onafhankelijke vertrouwenswerk dat in het kader van de Jeugdwet wordt uitgevoerd.

### **“Een gezicht dichtbij”: uitvoering van vertrouwenswerk door AKJ/Zorgbelang in 2015 en 2016**

Voor 2015 en 2016 wordt het onafhankelijk vertrouwenswerk op grond van de Jeugdwet voor alle gemeenten uitgevoerd door het AKJ en Zorgbelang<sup>5</sup>. Het AKJ en de Zorgbelangorganisaties voeren onafhankelijk en laagdrempelig vertrouwenswerk uit. Zij ondersteunen jeugdigen en hun ouders/verzorgers, (netwerk- en pleegouders) individueel binnen de jeugdhulp bij gevoelens van onvrede of onmacht en bij vragen over hun (rechts)positie. Onze vertrouwenspersonen helpen de cliënten hun eigen stem naar voren brengen. Het vertrouwenswerk wordt oplossingsgericht uitgevoerd waarbij de vertrouwenspersoon gericht is op het behouden en/of versterken van de regie van de cliënt met betrekking tot de rechtspositie.

### **Meer inzicht in huidige en gewenste praktijk draagt bij aan verbetering kwaliteit jeugdhulp**

In samenwerking met de VNG wil het AKJ/Zorgbelang vanuit de onafhankelijke positie een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de jeugdhulp. Met een korte online enquête trachten wij meer zicht te krijgen op de huidige en gewenste uitvoeringspraktijk vanuit het perspectief van uw gemeente.

### **Uw medewerking aan korte online enquête stellen wij zeer op prijs**

Caroline Mobach Advies voert in samenwerking met BMC Onderzoek deze enquête voor ons uit. Op 5 november aanstaande ontvangt u van BMC Onderzoek per mail persoonlijke gegevens om in te loggen in de enquête. Het invullen van de enquête neemt maximaal 8 minuten van uw tijd in beslag. De resultaten van dit onderzoek worden in de eerste maanden van 2016 bekend gemaakt en besproken met een vertegenwoordiging van gemeenten tijdens vier regionale bijeenkomsten. U kunt desgewenst anoniem blijven in de beantwoording van uw vragen. De informatie wordt op het niveau van jeugdzorgregio verwerkt als dit zinvol is.

Mede namens de VNG en de Zorgbelangorganisaties dank ik u alvast hartelijk voor uw medewerking! Voelt u zich vrij contact met me op te nemen als u nog vragen heeft. In de bijlage treft u mijn visitekaartje aan.

Jenine Timmers  
Directeur-bestuurder AKJ



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



---

<sup>5</sup> In de regio's Groningen, Drenthe, Friesland, Gelderland, Brabant en Zeeland fungeren de Zorgbelangorganisaties als uitvoerder, in onderaannemerschap van het AKJ.

## Bijlage 3 *Open antwoorden onderscheid vertrouwenswerk en cliëntondersteuning*

Op de vraag: “kunt u argumenten benoemen waarom een helder onderscheid tussen onafhankelijk vertrouwenswerk en onafhankelijke cliëntondersteuning minder voor de hand ligt?” zijn onderstaande antwoorden gegeven

Open antwoorden
Cliëntondersteuning is een algemene voorziening die hulp biedt bij het vinden van de juiste hulp en kan ook ondersteunen bij rechtspositionele zaken bijvoorbeeld bij het maken van bezwaar of het indienen van een klacht. De vertrouwensfunctie is meer gespecialiseerd en anders gepositioneerd (vooral actief in 2e lijn).
Overigens, hoewel wij beide taken helder hebben beschreven, merken wij dat het erg lastig is het verschil helder te maken richting bv. raadsleden, cliënten en zelfs aanbieders. Blijkbaar lijken de begrippen te veel op elkaar en wekken beide begrippen te veel onduidelijkheid op wat er nu precies onder wordt verstaan. Zo horen wij bv. regelmatig dat MEE Veluwe geen onafhankelijke cliëntondersteuning zou mogen bieden omdat zij ook aanbieder zijn. En aan de andere kant wordt gezegd dat wij bij elk gesprek zouden moeten aangeven dat cliënten onafhankelijke ondersteuning via Zorgbelang kunnen krijgen.
Cliënt kan een voorkeur hebben, dat respecteren wij
AKJ was naar mij toe eerder niet zo duidelijk over dit onderscheid.
Omdat er heel weinig vraag naar is.
Nee, we hebben nog niet de gelegenheid gehad/genomen om dit helder af te bakenen.
wij vinden dat iedere 'gespreksvoerder (Wmo-consulent, CJG-medewerker) binnen haar professionele rol een onafhankelijke positie in kan (moeten) nemen. Een inhoudelijke afweging (cliëntondersteuning) heeft belangenafweging in zich. Wij zien dus eigenlijk geen verschil.
Keuze is aan cliënt zelf
onafhankelijk vertrouwenswerk kan training geven aan cliëntondersteuning.
het is niet helemaal duidelijk wanneer het individueel (AKJ) of wanneer het collecties (CLIC) is
beide vormen van ondersteuning kunnen worden ingezet op verzoek van de cliënt, indien de cliëntondersteuning die de gemeente in de toegang biedt onvoldoende is. Dit is maatwerk en kan door de cliënt zelf worden ingevuld.
Er is een overlap, maar een ieder heeft wel unieke kwaliteiten
Er was tussen AKJ en MEE in het geheel geen contact (geweest)over elkaars rol. Mogelijk is in de praktijk niet duidelijk waar de rol van de een begint en die van de ander ophoudt.
onafhankelijk vertrouwenswerk komt pas in beeld bij een "situatie" niet als in het proces nog om gangbare ondersteuning gaat
Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt niet gezien als een vorm van jeugdhulp. Er is dus een glijdende schaal wanneer er sprake is van on af. cliëntonderst. of vertrouwenswerk.
dat kan ik niet

is vorm van opschaling.

zelfs vanuit Zorgbelang hebben ze moeite om het subtiele verschil uit te leggen. In de praktijk loopt het gewoon door elkaar.

nog niet te maken gehad met vertrouwenswerk

vertrouwenswerk is onderdeel van cliëntondersteuning

Onbekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning

ik vind het lastig om in overleg met MEE (uitvoerder cliëntondersteuning) en Zorgbelang (uitvoerder vertrouwenspersoon) duidelijk te krijgen wat de verschillen zijn. Beiden hebben iig meerwaarde.

ligt wel voor de hand, maar moet nog nader worden gedefinieerd. Door start transitie nog niet aan toegekomen.

Het is belangrijk dat vertrouwenswerk breder is dan rechtspositionele vraagstukken!

Omdat het deels dezelfde organisaties betreft en omdat ik geloof in kennis deskundigheid en transparantie en niet zozeer in dat dit soort zaken zo scherp gescheiden moeten worden.

Het onderscheid is op zichzelf helder en ligt voor de hand. Naar verwachting is dit onderscheid nog niet voldoende geland in de gemeentelijke toegang. Dit zal de komende tijd aandacht krijgen.

Een reden daarvoor is dat de cliëntondersteuning jeugd en Wmo in gezamenlijke nadere regels zijn vastgelegd - daarin ontbreekt (nu nog) ene referentie naar het AKJ

## Bijlage 4 Welke beleidsinformatie zou u nog willen ontvangen?

Response
Specifieke informatie over de aard van de problemen/klachten enz. kwalitatieve informatie.
contactpersoon en mogelijkheid voor toelichting op rapportage.
aanbevelingen waarop de relaties met cliënten kunnen worden verbeterd. Door inzicht te krijgen in het type vragen wat binnenkomt bij het AKJ, waardoor er voortijdig al geanticipeerd kan worden door jeugdhulpaanbieders/lokale teams etc.
Het terugkoppelen van bijzonderheden en signalen individueel terug koppelen + de trendrapportage (wat gebeurt er elders?) lijkt mij voldoende.
Het voornemen om informatie op deze wijze te delen beantwoordt momenteel aan behoefte.
Informatie over de aard van werkzaamheden, hoeveelheden per gemeente.
aantal malen ondersteuning vs resultaat van de ondersteuning.
cijfers over betrokkenheid op cliëntniveau. Mondeling toegelicht
Informatie voor cliënten die bijvoorbeeld op de website kan komen en foldermateriaal.
ik wil ook een benchmark voor de regio waarin op het gebied van jeugdzorg wordt samengewerkt (regio West-Brabant-Oost
Hoeveel cliënten uit onze gemeente een beroep doen op het AKJ. Zorgbelang is opgeheven.
1. Informatie over het aantal klachten dat is binnengekomen bij het AKJ over een jeugdinstantie. 2. Informatie over de soort klachten over een jeugdinstantie
Graag zou ik willen weten of er cliënten uit onze gemeente ondersteuning nodig hebben gehad.
vragen met betrekking tot de kwaliteit, signalen van misstanden in de zorg etc.
* aantal cliënten * soort klacht/vraag * onderscheidt in veilig thuis, zorgaanbieder, voorveld * helderheid over verbeterpunten gemeenten
Verbeterpunten, zowel ten aanzien van jeugdhulp als ten aanzien van het gebruik van het vertrouwenswerk.
Rapportage per gemeente over aantal cliënten en de vragen / problematieken waar zij mee te maken eventueel aangevuld met aanbevelingen.
Graag ontsluiting van informatie via de Monitor Sociaal Domein om versnippering van rapportage(momenten) te voorkomen.
gemeente aantallen en thema's waarop het vertrouwenswerk is ingeschakeld

Dit is voldoende.
Signalen
Aard van het werk van de vertrouwenspersoon. aantal en aard van de cliënten (ouders of jeugdigen, leeftijd jongeren, welke jeugdzorginstellingen betrokken, etc)
Aantallen malen inzet per jaar en aard van de werkzaamheden
De informatie over vertrouwenswerk moet in relatie zijn tot het overige werk. Het is een klein onderdeel van het geheel in de jeugdwet. Dus de voorgestelde info is akkoord.
het zou goed zijn als we op gemeenteniveau weten of inschakeling jeugdteams (wijkgericht team) betreft of gespecialiseerde zorg binnen de gemeente
Informatie die verbeterpunten betreffen voor de gemeente of knelpunten die worden gesignaleerd
Nvt zolang eea beschikbaar is via internet op het moment dat wij het nodig hebben, mailings hebben geen meerwaarde behalve af en toe onder de aandacht brengen, informatieve moet vooral online goed te vinden zijn
aantallen gebruik, reden gebruik, uitkomst
onderscheid in vragen/klachten tav aanbieders of toegang;
bij meer inzet vertrouwenswerk tevens trends aangeven
kwantitatieve informatie is prima. Daarnaast zouden we zicht willen hebben op lokale/regionale trends
De monitorgegevens moeten inzicht geven voor welke vragen en zorgen het vertrouwenswerk vooral wordt ingeschakeld en voor welke doelgroep dit vooral wordt ingezet.
Informatie rechtstreeks naar contactpersonen van iedere gemeente.
Achtergrond van de toegang. De aanpak en aantal meldingen in vooraf bepaald aantal categoriën
Wat voor ons vooral van belang is dat de afstemming tussen lokaal team (regie) en de onafhankelijk vertrouwenspersoon (indien nodig) goed is. Dit alles ten faveure van de inwoner. Bewoners worden door ons team altijd uitgenodigd om een 'gids' uit te nodigen (iemand die ze kennen/ vertrouwen).
meer terugkoppeling over cliënten in algemeen aan de gemeente zelf.
Meer informatie over zaken die spelen per zorgaanbieder
Moeilijk hierover te oordelen, zonder al over ervaringen te beschikken. Belangrijk is in ieder geval dat we kunnen leren van hetgeen het AKJ signaleert.
hoeveel cliënten per gemeente en klanttevredenheid
Klacht doorgeven op moment dat deze er is.
naast kwantitatief een kwalitatieve rapportage: resultaten, waardering, regionale trends
ik wil, ook in 2015 graag informatie voor mij gemeente
vertaling lokaal
aantallen, soort vragen, relatie aan soort hulp.
aard van de vraag/aanleiding op contact op te nemen. En wat was het resultaat

Wij hebben goede contacten met de VP en stemmen dat onze behoefte daarin af.
info op gemeenteniveau en aanbevelingen om dienstverlening te verbeteren
inzicht in hoe vaak inzet nodig is en op welke punten zodat we mogelijk iets kunnen verbeteren.
Met name lokale aantallen, gegevens over de inzet van het vertrouwenswerk, resultaten, bijzonderheden/trends, inzicht in wensen van cliënten tov vertrouwenswerk en de klanttevredenheid
meer info gericht op de regio en regionaal actieve organisaties
informatie per gemeente
Zie hier boven. Eerste jaar geen behoefte aan teveel informatie.
Graag ook trendrapportage op regioniveau.
We merken dat de lokale teams te weinig beeld hebben bij het onafhankelijk vertrouwenswerk. Het is waardevol om daar meer informatie over te verspreiden.
Als het vertrouwenswerk bij een cliënt betrokken is, vernemen we dit (geanonimiseerd) graag - om zo goed mogelijk gevoel te hebben bij wat er plaats vindt in de gemeente. Niet om dat te controleren, wel om er van te leren.
Het is prettig om regelmatig geïnformeerd te worden over actuele thema's. Bovendien is het goed om met regelmaat te communiceren, omdat de boodschap dan beter blijft hangen. Het veld is volop in beweging, zo blijven alle professionals op de hoogte.
Het is onduidelijk wat er nu precies gevraagd wordt. De informatie die vanaf 2016 aan (regio)gemeenten wordt geleverd, lijkt voldoende. Alleen ontvangen wij nu amper tot geen informatie, dus het is lastig in te schatten wat de informatiewaarde voor volgend jaar is.
info op gemeentelijk niveau. terugkoppeling over hoe vaak AKJ wordt in ingezet bij verschillende zorgaanbieders
Heb nog helemaal geen informatie op gemeentenieuws gehad. Dus graag eerst maar eens de info leveren zoals hierboven aangegeven.
zie boven
kennismaking met het gebiedsteam. Ook de bekendmaking in de gemeente door publicatie op de website.
we missen aantallen en de ervaringen
Graag hadden we cijfers ontvangen (hoeveel inwoners in onze gemeente maken gebruik van deze diensten). Meer communicatie over de inhoud van de diensten was gewenst geweest om onze inwoners ook volledig te kunnen informeren.
Overzichten inzet per gemeente (anoniem).
alle info. M.i. is de regio gemeente hier niet van op de hoogte dan wel mij niet bekend
praktische info waar de vertrouwenspersonen in onze gemeente tegen aan lopen, om ervan te leren en dienstverlening en afspraken met zorgaanbieders te kunnen verbeteren.
Als aan een regiogemeente alleen regionale cijfers worden geleverd dan is dat onvoldoende. Per gemeente dient inzicht te zijn in het aantal hulpvragen. Ook is het lerend effect belangrijk. We zitten met zijn allen nog in een fase van inregelen van de Jeugdwet. En de input vanuit vertrouwenspersonen is ook de komende 2 jaar nog erg belangrijk voor mogelijke aanpassing van beleid. Dus liever wat korte lijntjes en snelle terugkoppeling. Op langere termijn zou een regiorapportage wel voldoende zijn.
Ik zou graag naast trends ook meer willen weten wat de inhoud is van de meldingen, hoe zaken opgepakt worden, wat daarvan het resultaat is. juist ook om voor klanten de hulpverlening te verbeteren of de bejegening

etc. met de informatie die bv specifiek kan zijn mbt gecontracteerde instellingen kunnen gemeente bij de inkoop eisen stellen of nadenken over die aspecten die nodig zijn om bepaalde punten aan te pakken of andere accenten te leggen

onze gemeente heeft geen informatie ontvangen; is niet opgenomen in de kwartaalrapportage

Informatie op gemeentelijk niveau

Het CJG heeft nog nooit kennism gemaakt met deze persoon. Dus meer bekendheid is gewenst.

aantal interventies door vertrouwenspersoon voor jeugdigen voor mijn gemeente en signalen die dat oplevert.

er is geen informatie bekend bij onze gemeente

Ik ervaar het als onwenselijk dat er een landelijke structuur is in de vorm van het AKJ - VNG. De VNG vertegenwoordigt niet het belang van mijn regio. Ik wil dat de structuur lokaal is georganiseerd en dat ik direct informatie krijg van zorgbelang. Binnen de huidige landelijke structuur krijg ik niet de info die ik nodig heb en kan ik niet naar wens sturen.

mij was onbekend dat we deze informatie via de regiogemeenten kunnen ontvangen

Aantallen over eigen gemeente en signalen die hier spelen.

als gemeente stellen we het op prijs om ook direct te worden geïnformeerd.

geen idee

per kwartaal, te downloaden en specifiek op thema;s om indien nodig te verbeteren. Zijn nu vrij onzichtbaar.

informatie per gemeente via een portal

Graag informatie op cliëntnivo: is deze cliënt tevreden over de manier waarop hij/ zij het verhaal kon doen en hoe hij/ zij geïnformeerd wordt over de voortgang. Wat er precies met de klacht gebeurt. hoe wordt een persoon uit het netwerk of op verzoek van cliënt betrokken. Voelt cliënt zich voldoende gehoord/ serieus genomen.

Kwaliteitsinformatie door b.v, meten van klanttevredenheid over deelname aan het proces. Mate van betrokkenheid bij proces. Daar informatie over.



## Bijlage 5 Suggesties en verbeterpunten

### Zijn er naar aanleiding van deze vragenlijst nog punten of suggesties die u het AKJ/Zorgbelang wilt meegeven?

Bij monitoring per regio dit afzetten tegen de omvang van de totale hulpvraag.

In ZL wordt nauw samengewerkt. Wellicht kan vertrouwenspersoon zich daar presenteren en beleidsinformatie inzake 2015 delen met 18 gemeenten.

we willen één aanspreekpunt bij het AKJ.

Laat je gezicht zien naar de gemeente

Betere informatie aan de contactpersoon die naar een gemeente wordt afgevaardigd vertrekken. Elke lokale situatie is anders. Slechte informatie kan een situatie nadelig beïnvloeden.

Duidelijkheid over wat AKJ/Zorgbelang kan betekenen voor jeugd en ouders (folder, tekst die op de jeugdhulp sites van gemeenten kan komen)

Meer info die voor onze regio relevant is over de nieuwe gang van zaken sinds 1-1-15

Contracteer zorgbelang regionaal. Het indirect werkende, nationaal georganiseerde onderaannemerschap in Friesland past niet bij de manier van werken in de provincie.

Een regelmatige terugkoppeling/rapportage op regionaal niveau, waardoor bij contractering en contractmanagement beter op kwaliteit geselecteerd en gestuurd kan worden.

bezoek eenmaal per jaar de gemeente en de gezinscoaches zodat we er een gezicht bij krijgen en informatie die we gemakkelijker tot ons nemen.

Duidelijkere omschrijving rol en taak toelichten aan betrokkenen.

Kies voor 1 naam. De toevoeging Zorgbelang zorgt voor onduidelijkheid.

3.1 f: geldt natuurlijk niet alleen voor het vertrouwenswerk, maar voor de gehele nieuwe inrichting van de jeugdzorg.

vragen over structuur van AKJ wat suggestief, lijkt meer een onderbouwing van structuur AKJ te zijn dan vraag naar ervaring met AKJ

Graag structureel afstemming met MEE.

tot op heden zijn ze nogal onzichtbaar. Zowel in mijn gemeente als de hele regio (Alkmaar)

bekend maken uitkomen van rapportages aan gemeenten.

Nu moet je zoeken op VNG site.

zorg voor meer naamsbekendheid

Meer bekendheid genereren.

Sommige vragen zijn verschillend te interpreteren. De vraag of het bij ons bekend is of iemand een vertrouwenspersoon in heeft gezet speelt op dit moment (nog) niet op elk vlak. Heb het daarom ingevuld met nvt. De afspraken en afstemming met ons lokaal team is er iig wel

Meet bekendheid, laat de vertrouwenspersoon in de regio actief contact zoeken met de verschillende CJG's
overleg met gemeenten per regio oid
wellicht inzichtelijk maken per regio welke soorten (jeugd)hulp aanleiding waren voor een vraag/klacht.
informatie ook lokaal
opheffen AKJ
een bijeenkomst voor toegangsmedewerkers over akj
Het kan zijn dat we iets over het hoofd zien door alle drukte rondom de 3 transities, maar We hebben nog weinig inzicht in het gebruik van het vertrouwenswerk op lokaal niveau. Op den duur zouden we gebruik, resultaten, klanttevredenheid en wensen van cliënten willen gebruiken bij beleidskeuzes.
bij een landelijke organisatie en landelijk rapporteren, vraagt rollen en taken die ook op landelijk niveau liggen, een concrete vertaalslag maken naar minimaal regio's is van belang gezien de aard van de decentralisatie naar gemeenten (lokaal)
de kosten goed bezien irt feitelijk gebruik en kwaliteit/effectiviteit.
In het begin van 2015 is toegezegd dat we flyers zouden ontvangen over het werk van AKJ die we aan onze cliënten kunnen meegeven. We hebben ze nog steeds niet ontvangen. graag alsnog
Betrek bij kwetsbare cliënten altijd iemand uit het netwerk van de cliënt bij de gesprekken vanuit de hulpverlening.
we willen foldermateriaal van vertrouwenswerk voor in de toegang
Voorbeelden die uit de praktijk van de vertrouwenspersoon komen zodat we een indruk krijgen van wat ze doen.
Informeel inwoners over jullie werk.
Verschil taak aantonen tov klachtenfunctionarissen en onafhankelijke cliëntondersteuning.
Verbeter de contacten met de individuele gemeenten. Zeker die gemeenten met een (grote) intramuraal instelling op hun grondgebied.
Periodiek informatie over inzet AKJ per gemeente (anoniem).
geef (beleids)info per gemeente, of op een zo laag mogelijk niveau
lokale gemeenten bezoeken
Vertrouwenspersoon onderbrengen in de regionale zorgbelangen inclusief telefoondienst
Veel meer zelf zichtbaar worden voor klanten en gemeenten
Zorg dat iemand anders dan de cliënt ook het signaal af geeft als de cliënt niet tevreden is.