

Raadsmededeling - Openbaar

Nummer : 28/2018
Datum : 28 maart 2018
B&W datum : 27 maart 2018
Beh. Ambtenaar : Annemieke Tiemessen
Portefeuillehouder : Henk Rijks
Onderwerp : Jaarrapportage Vertrouwenwerk 2017

Aanleiding:

In de Jeugdwet staat dat alle (pleeg) kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers die vragen of klachten hebben over jeugdhulp daarvoor terecht moeten kunnen bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Inhoud Mededeling:

Het AKJ voert dit onafhankelijke vertrouwenswerk landelijk uit voor alle gemeenten, samen met collega's van vijf Zorgbelangorganisaties. De vertrouwenspersoon werd collectief gefinancierd door de VNG tot en met 2017 en vanaf 1 januari 2018 via het Ministerie van VWS.

Op landelijk niveau is het aantal unieke cliënten dat zich in 2017 heeft gemeld (9.080) wat lager dan in 2016 (10.572). Het aantal klachten is daarentegen licht gestegen van 20.860 naar 21.186.

In de bijgevoegde jaarrapportage staat het aantal meldingen in Aalten en de afhandeling hiervan. In 2017 hebben in Aalten drie volwassenen zich gemeld met in totaal vier klachten over de jeugdhulp. Een gesprek met een vertrouwenspersoon was bij twee klachten voldoende voor de inwoners om zelf weer verder te kunnen. Bij de andere twee klachten is ondersteuning geboden door een vertrouwenspersoon. Daarnaast heeft één cliënt contact gezocht met de vertrouwenspersoon over één klacht die betrekking had op de werkwijze van de gemeente. De cliënt kon na een adviesgesprek met een vertrouwenspersoon zelfstandig verder.

In 2016 hebben in totaal vijf volwassenen zich gemeld met samen acht klachten en twee vragen. Dit is iets hoger dan in 2017.

De volgende stukken zijn voor u bijgevoegd:

Brief AKJ/Zorgbelang: Vertrouwenwerk in Aalten 2017

Brief AKJ/Zorgbelang: Vertrouwenwerk in de gemeente Aalten m.b.t. toegang Jeugdhulp

Gemeente Aalten
Aan het College van burgemeester en wethouders
Postbus 119
7120 AC AALTEN

Datum: 15 februari 2018
Kenmerk: 9-5

Betreft: **Vertrouwenswerk in Aalten in 2017**

Geacht College,

Ook in 2017 hebben het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* - en Zorgbelang het onafhankelijke vertrouwenswerk uitgevoerd, onder meer voor de inwoners van uw gemeente die vragen of klachten hadden over de jeugdhulp.

Onze vertrouwenspersonen ondersteunen cliënten bij vragen of klachten over bejegening, communicatie, procedures, besluiten, onveiligheid en rechtspositie. De cliënten zijn vaak in hoge mate afhankelijk van zorg, uithuisgeplaatst en kwetsbaar. Een groot deel van de jeugdigen (en hun ouders) beschikt over een 'maatregel' of verkeert in een fase van onderzoek dat daartoe kan leiden, oftewel in een situatie van *drang en dwang*. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om de jeugdigen of hun ouders te ondersteunen, maar nooit op eigen initiatief. Er ligt altijd een vraag van een cliënt aan ten grondslag. De insteek van vertrouwenswerk is vooral om te voorkomen dat een klacht escaleert tot een conflict dat ook juridisch wordt uitgespeeld. Tot echt juridische bijstand komt het daardoor maar weinig.

Vorig jaar hebben de vertrouwenspersonen in totaal 9.808 unieke cliënten ondersteund die gezamenlijk 21.186 vragen, problemen en klachten over de jeugdhulp bij ons onder de aandacht brachten.

In 2017 hebben drie volwassenen woonachtig in uw gemeente vier klachten over de jeugdhulp besproken met een vertrouwenspersoon. De klachten gingen over de onderwerpen:

- Bejegening;
- Beslissingen (2x);
- Gebrekkige informatie.

Een gesprek met een vertrouwenspersoon was bij twee klachten voldoende voor de inwoners om zelf weer verder te kunnen op basis van de gegeven informatie en/of het advies. Bij de andere twee klachten is ondersteuning geboden door een vertrouwenspersoon in de regio.

Binnen uw gemeente is daarnaast vertrouwenswerk uitgevoerd bij Lindenhout.

Een toelichting op het vertrouwenswerk specifiek bij de *toegang jeugdhulp*, wordt rond 1 maart verzonden aan de desbetreffende verantwoordelijke binnen uw gemeente.

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

Deze brief zal ook per e-mail – samen met de toelichting op de toegang jeugdhulp - naar de bij ons bekende beleidsmedewerker Jeugd van uw gemeente worden gestuurd. Heeft u vragen of opmerkingen? Neemt u dan contact op met Lieke Wichers Schreur (06-53 88 65 37 of 026-384 28 26), vertrouwenspersoon van Zorgbelang Gelderland en tevens contactpersoon voor uw gemeente.

Hoogachtend,



Jenine Timmers
Directeur-bestuurder AKJ



Eric Verkaar
Directeur Zorgbelang Gelderland

P.s. Wellicht wilt u meer weten over het vertrouwenswerk van het AKJ en Zorgbelang in de jeugdhulp. Vandaar dat we u bijgaande folders toesturen. U kunt met vragen altijd terecht bij eerder genoemde contactpersoon.

Datum: 1 maart 2018
Betreft: Vertrouwenswerk in de gemeente Aalten m.b.t. Toegang Jeugdhulp

Beste meneer Massen,

Wij willen dat jongeren en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Het is de ambitie van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* en Zorgbelang om daar een bijdrage aan te leveren. Het AKJ voerde in 2017 het vertrouwenswerk landelijk uit in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dat doen we zoals dat is bepaald in de Jeugdwet en de bijbehorende Uitvoeringsbesluiten. Daarbij werkt het AKJ samen met een aantal Zorgbelangorganisaties die als onderaannemer optreden in verschillende regio's. Dit zijn Zorgbelang Groningen, Fryslân, Drenthe, Gelderland en Brabant/Zeeland.

In deze brief willen we u een korte terugkoppeling geven van onze werkzaamheden van het afgelopen jaar binnen uw gemeente m.b.t. de zogenaamde Toegang Jeugdhulp. Hieronder verstaan we binnen de gemeente Aalten de medewerkers van het Zorgloket die te maken hebben met de (aanvraag van) jeugdhulp.

Algemene terugblik

In 2017 hebben we gemerkt dat binnen gemeenten de functie van vertrouwenspersoon jeugdhulp steeds meer bekend raakt. Er is veel voorlichting gegeven aan onder andere wijkteams en adviesraden om dit voor elkaar te krijgen.

Uit ervaring blijkt dat daar waar medewerkers van bijvoorbeeld wijkteams bekend zijn met de dienstverlening van de vertrouwenspersonen en actief informatie aanbieden over het vertrouwenswerk, cliënten zich meer serieus genomen voelen. Op deze manier kan onvrede op een laagdrempelige manier besproken worden en toegewerkt worden naar een oplossing.

In 2017 is de wethouder van de gemeente Aalten, samen met collega's van de gemeenten Winterswijk en Oost Gelre, aanwezig geweest bij een voorlichting van vertrouwenspersonen. Er zijn geen voorlichtingen gegeven aan de medewerkers van het Zorgloket.

Vragen, problemen en klachten

Cliënten kunnen hun vragen, problemen en klachten via de telefonische adviesdienst, chat of e-mail melden bij de vertrouwenspersonen, maar ook tijdens groepsbezoeken kunnen kinderen en jongeren hierover in gesprek gaan met een vertrouwenspersoon.

In 2017 heeft 1 cliënt contact gezocht met de vertrouwenspersonen. Deze cliënt heeft 1 klacht gemeld die betrekking had op de werkwijze van de gemeente. De cliënt kon na een adviesgesprek met een vertrouwenspersoon zelfstandig verder.

Signalering

Zoals u weet, is signalering één van de kerntaken van de vertrouwenspersoon. Dit is een belangrijke taak die kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp.

U mag er van uit gaan dat de vertrouwenspersoon actief contact met u opneemt als er zaken zijn die opvallen tijdens het uitvoeren van zijn/haar functie, en waarbij actie gewenst lijkt. Er hoeft bij deze signalen niet direct door een cliënt over geklaagd te zijn.

In 2017 heeft de vertrouwenspersoon geen signalen gemeld bij de gemeente Aalten of het Zorgloket.

Mocht deze brief nog vragen bij u oproepen. Of zou u meer informatie willen over onze werkwijze? Neem dan gerust contact met mij op. Ik licht graag één en ander toe.

Met vriendelijke groet,

Lieke Wichers Schreur

liekewichersschreur@zorgbelang gelderland.nl / 06 538 86 537