

akj

vertrouwenpersonen
in de jeugdhulp

zorg belang



Jaarrapportage 2019

Vertrouwenwerk bij De
Lichtenvoorde

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2019.....	4
2.1 Algemene terugblik.....	4
2.2 Toelichting op de cijfers	6
2.3 Signalering	10
Bijlage 1 Agenda bespreking jaarrapportage	11
Bijlage 2 Contactgegevens vertrouwenspersoon	12

1. Inleiding

Wij willen dat jongeren en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Het is de ambitie van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* om daar een bijdrage aan te leveren. Het AKJ voerde in 2019 het vertrouwenswerk landelijk uit in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). 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 Zorgbelangorganisaties in de regio Groningen, Fryslân, Drenthe, Gelderland en Brabant/Zeeland.

Dit jaarrapport is een rapportage van AKJ en Zorgbelang Inclusief (regio Gelderland)). In deze jaarrapportage blikken we terug op de werkzaamheden en contacten van de vertrouwenspersoon binnen De Lichtenvoorde in 2019. Er wordt een toelichting gegeven op de cijfers vanuit de cliëntcontacten. Een overzicht van deze cijfers is opgenomen als bijlage. Daarnaast zal in het kader van de signalerende taak van de vertrouwenspersoon een overzicht worden gegeven van afgegeven signalen bij De Lichtenvoorde.

Deze rapportage gaat over alle vragen, problemen en klachten die zijn geuit bij de vertrouwenspersoon. Dit kan rechtstreeks gedaan zijn bij de vertrouwenspersoon tijdens groepsbezoeken of via de telefonische adviesdienst.

Na de bespreking van deze jaarrapportage 2019 zullen (aanvullende) afspraken gemaakt worden voor het komende jaar. Deze worden vastgelegd in de gespreksnotulen. Een conceptagenda voor de bespreking van de jaarrapportage is als bijlage toegevoegd.

2. Terugblik op het vertrouwenswerk in 2019

2.1 Algemene terugblik

Groepsbezoeken

De vertrouwenspersoon voert in 2019 voor het vierde jaar het vertrouwenswerk uit binnen De Lichtenvoorde. Deze uitvoering vindt plaats middels groepsbezoeken. In 2019 heeft de vertrouwenspersoon in totaal 175 bezoeken afgelegd aan de volgende groepen: Aaltenseweg, Europaweg, Huygensstraat, Lichtenvoordseweg, Lindeboomweg en de Tongelosestraat. Het aantal groepsbezoeken is in 2019 lager dan in 2018. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat de groepen één tot anderhalve maand niet zijn bezocht wegens het vertrek van de toenmalige vertrouwenspersoon. En het feit dat de nieuwe vertrouwenspersoon wegens de zomervakantie op een later moment dan gehoopt kennis kon maken met de groepen en kon starten met de groepsbezoeken. Tabel 2d geeft een overzicht in de aantal groepsbezoeken en voorlichtingen.

Jaar	2019	
Instantie	Aantal groepsbezoeken	Aantal voorlichtingen
De Lichtenvoorde		
JH-aanbieder – Daghulp		2
JH-aanbieder – Open JH	175	1
Totaal	175	3

Opvallenheden

-De nieuwe vertrouwenspersoon ervaart goed en openlijk te zijn ontvangen door de groepsleiders en jeugdigen. Ze heeft op een groep meegegeten en vond dat dit voor een goede dynamiek zorgde. Na het avondeten vonden er namelijk diverse gesprekken plaats tussen jeugdigen, groepsleiders en de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon zal vaker kunnen aansluiten bij een groepsoverleg/ avondeten indien hier behoefte aan is.

- De vertrouwenspersoon merkt dat de rol van de vertrouwenspersoon met name op de Aaltenseweg goed lijkt te zijn geïntegreerd. Op de andere groepen lijken de jeugdigen ook steeds meer bekend te zijn met de aanwezigheid en de rol van de vertrouwenspersoon. Verder bestaat de indruk dat het voor de medewerkers van de groepen die bezocht worden steeds vanzelfsprekender is dat de vertrouwenspersoon op bezoek komt.

-De vertrouwenspersoon vindt het positief dat de groep Tongelosestraat de vraag heeft gesteld of er nog videomateriaal aanwezig is om de rol van de vertrouwenspersoon op een laagdrempelige manier uit te leggen aan jeugdigen die jonger dan 14 jaar zijn.

-Tot slot merkt de vertrouwenspersoon dat groepsleiders jeugdigen voorlichten over de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon en indien nodig verwijzen zij jeugdigen door naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon vindt het wenselijk om ervan op de hoogte te blijven wanneer het aantal cliënten dat verblijft op basis van een Jeugdwet indicatie wijzigt. De groepsleiders houden de vertrouwenspersoon op de hoogte wanneer er nieuwe jeugdigen geplaatst zijn op de groep.

Aangepaste bezoekfrequenties 2019

In 2019 zijn de normen op basis van een aantal wegingscriteria (de meest kwetsbare, afhankelijke doelgroepen worden bezocht) naar beneden bijgesteld. Onderliggend aan de verlaging van de bezoekfrequenties in 2019 liggen financieringstekorten. Gedurende 2019 heeft het AKJ van VWS extra financiering ontvangen en mag Zorgbelang Inclusief in Gelderland nog steeds het vertrouwenswerk blijven uitvoeren. Dit betekent dat het team van Zorgbelang Inclusief is uitgebreid met een aantal nieuwe vertrouwenspersonen, maar ook dat de bezoekfrequenties opnieuw zijn vastgesteld. De vastgestelde frequenties bieden wel enige ruimte voor maatwerk bij de te bezoeken groepen.

We trachten per groep afstemming te vinden op welke wijze en met welke frequentie de bezoeken plaatsvinden. De frequentie kan zo nodig aangepast worden. Met daarbij wel de leidraad die door het AKJ is vastgesteld:

- *Groepsbezoek open jeugdhulp: eens per 2 weken tot eens per 4 weken*
- *Groepsbezoek open jeugdhulp LVB: 4 keer per jaar tot eens per 2 weken*
- *Groepsbezoek zelfstandigheidstraining: 3 tot 6 keer per jaar*
- *Groepsbezoek gezinsgerichte kleinschalige voorzieningen: 2 tot 6 keer per jaar*

De vertrouwenspersoon heeft de groepen op basis van bovenstaande leidraad bezocht. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon vanaf september 2019 met regelmaat bij de groepsleiding en jeugdigen gecheckt of deze bezoekfrequentie passend was. Hierop gaf de Tongelosestraat in november 2019 aan een tweewekelijks bezoek van de vertrouwenspersoon wenselijk te vinden. De vertrouwenspersoon heeft deze aanpassing in de praktijk gebracht. De bezoekfrequentie van de overige groepen is gelijk gebleven; zij worden driewekelijks bezocht.

Voorlichting

Om meer bekendheid te geven aan de rol en positie van de Vertrouwenspersoon Jeugd is in 2019 ingezet op voorlichting van ambulante teams. Gedurende dit jaar heeft de vertrouwenspersoon twee keer voorlichting gegeven over de rol en positie van de vertrouwenspersoon Jeugd aan de afdeling naschoolse dagbehandeling (zie tabel 2d). Begin december 2019 is er een gesprek geweest met de zorgteammanager om afspraken te maken welke ambulante teams nog voorlichting zouden moeten krijgen over de rol van de vertrouwenspersoon. Hierbij gaat het nog om de volgende teams:

- Ambulante jeugdhulpverlening
- Levensloopbegeleiding
- Logeershuis Varsseveld
- Logeershuis Ruurlo

Evaluatie

In maart heeft er een evaluatiemoment met de zorgteammanager en de contactpersonen van de groepen plaatsgevonden. Er werden ervaringen gedeeld en afspraken gemaakt over de afstemming van het vertrouwenswerk op zowel praktisch als inhoudelijk niveau. Een verslag van het overleg en gemaakte afspraken is per mail verzonden naar de groepen en zorgteammanager.

In onderstaande paragrafen zal er een toelichting gegeven worden op de cijfers.

2.2 Toelichting op de cijfers

Hieronder wordt een korte toelichting gegeven op de cijfers met betrekking tot de doelgroep, het vertrouwenswerk en de resultaten.

Doelgroep

De vertrouwenspersoon heeft met 27 jeugdigen contact gehad in het jaar 2019. In 2018 waren dit er 25. Deze 27 jeugdigen verbleven allemaal in één van de bovenstaande jeugdgroepen van De Lichtenvoorde. Daarnaast heeft er één 18+ jeugdige, één ouder en één stiefouder een beroep gedaan op een vertrouwenspersoon. Er hebben geen jeugdigen van het ambulante kader contact gezocht met de vertrouwenspersoon.

In tabel 1a wordt aangegeven hoeveel unieke cliënten in deze rapportageperiode contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon over De Lichtenvoorde .

Type cliënt	Aantal cliënten
18+ jeugdige	1
Jeugdigen	27
Ouders	2
Totaal	30

Vertrouwenswerk

Niet alle klachten die de cliënten bij de vertrouwenspersoon aangeven worden ook als zodanig geuit naar de hulpverleners of diens leidinggevende, maar worden wel als klacht in de cijfers van het AKJ/ Zorgbelang Inclusief opgenomen. De klachten kunnen ook als 'uitingen van onvrede' worden gezien. Soms is een gesprek met de vertrouwenspersoon, waarin bijvoorbeeld de werkwijze van de instantie verhelderd wordt, voldoende om deze onvrede of klachten weg te nemen. Daarnaast kan het voorkomen dat de vertrouwenspersoon door jeugdigen die hulpverlening ontvangen vanuit De Lichtenvoorde wordt benaderd met vragen of klachten over een andere hulpverlenings- organisatie. Ook dan wordt ondersteuning gegeven aan een jongere, bijvoorbeeld tijdens een bemiddelingsgesprek met de gezinsvoogd. Cijfers over deze ondersteuning worden opgenomen in de rapportage van de betreffende instantie en komen niet terug in deze rapportage.

Vragen, klachten en problemen

Het vertrouwenswerk wordt onderverdeeld in het uiten van 'vragen', 'klachten' en 'problemen'. Hoeveel vragen, klachten en problemen aan de vertrouwenspersoon zijn voorgelegd is in onderstaande tabel 1b te zien.

1b. Aantal klachten, vragen en problemen in relatie tot het aantal cliënten

Type	Totaal aantal	Aantal cliënten
Klacht	13	10
Probleem	12	10
Vraag	15	14

Vragen

Tijdens de groepsbezoeken en bij de telefonische adviesdienst zijn er ook jeugdigen of ouders/ verzorgers die alleen maar een vraag hebben die gemakkelijk op dat moment te beantwoorden is. Een vraag tijdens de groepsbezoeken kan bijvoorbeeld gaan over de rechten die een jeugdige heeft of over de werkwijze van de instelling. Soms deelt de vertrouwenspersoon een boekje uit waarin de rechten van de jeugdige die verblijft in een jeugdzorginstelling staan genoemd. Als het gaat om de werkwijze van de instellingen en de groepsregels verwijzen we naar de groepsleiding.

In totaal hebben 14 cliënten 15 vragen besproken met de vertrouwenspersoon (zie tabel 1b). Zoals in onderstaande tabel 2a te zien is zijn al deze vragen met informatie en advies afgerond.

2a. Type vragen in aantallen

Soort	Totaal aantal	Aantal in ondersteuning
Andere vragen	1	
Groepsregels	1	
Werkwijze VP	13	
Totaal	15	

Problemen

Net zoals in het jaar 2018 maken de meeste jeugdigen in het jaar 2019 gebruik van een vertrouwenspersoon om een probleem te bespreken. Wat de vertrouwenspersoon omschrijft als een probleem is meestal een item dat wat meer tijd kost. De vertrouwenspersoon heeft dan een gesprekje met de jeugdige op de groep of buiten. Waar nodig en gewenst wordt de mentor van de jeugdige betrokken. Soms is het voor een jongere voldoende om het alleen te bespreken. Met of zonder advies van de vertrouwenspersoon.

In totaal zijn er 12 problemen door jeugdigen met de vertrouwenspersoon besproken. Vergeleken met het jaar 2018 is dit een sterke daling. De daling kan te maken hebben met het feit dat jongeren tijd nodig hebben (gehad) om vertrouwd te raken met de nieuwe vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn de groepen, zoals al eerder is beschreven, gedurende de zomervakantie minder bezocht. De vertrouwenspersoon heeft bij 3 problemen verdere

ondersteuning geboden. De categorie problemen waar contact over is gezocht met de vertrouwenspersoon geeft wel eenzelfde beeld als voorgaande jaren. Zowel in 2019 als voorgaande jaren hadden de problemen vooral betrekking op de categorieën 'psychisch/welzijn', 'familie/ thuis' en 'vrienden/school/werk'. Dit is terug te lezen in tabel 2b.

2b. Type problemen in aantallen

Soort	Totaal aantal	Aantal in ondersteuning
Familie/thuis	3	1
Lichamelijk/psychisch geweld	1	
Psychisch/welzijn	5	2
Vrienden/school/werk	2	
Woonsituatie/groep/groepsgenoten	1	
Totaal	12	3

Klachten

Klachten die geuit worden vergen meer aandacht. Vaak wordt er samen met de jeugdige of ouders/ verzorgers een brief geschreven met daarin de klacht(en) omschreven. Een afspraak wordt gemaakt met de medewerker en de leidinggevende en een gesprek vindt plaats met ondersteuning van de vertrouwenspersoon. Klachten die jeugdigen uiten op de groep worden vaak direct (als de jongere dit wil) met de betreffende medewerker besproken. Soms wordt een afspraak gemaakt met de leidinggevende. Het kan echter ook zo zijn dat de vertrouwenspersoon gevraagd wordt om ondersteuning te bieden bij een traject om de klachten kenbaar te maken bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Tabel 2c geeft een overzicht van de type klachten in aantallen.

2c. Type klachten in aantallen dossiers

Soort	Totaal aantal	Aantal in ondersteuning
Bejegening	8	2
Bereikbaarheid/beschikbaarheid/afspraken	1	1
Beslissingen	1	1
Grensoverschrijdend gedrag	1	
Uitvoering jeugdhulp	2	1
Totaal	13	5

In 2019 zijn er door 10 cliënten 13 klachten geuit bij de vertrouwenspersoon. Dit is een daling ten opzichte van 2018; destijds werden er 34 klachten geuit. Daarnaast is er een daling te zien in de klachten waar de vertrouwenspersoon bij heeft ondersteund. In 2018 bood de vertrouwenspersoon bij 15 klachten ondersteuning en in 2019 bij 5 klachten. Een

mogelijke verklaring voor deze daling is dezelfde als al eerder genoemd is. Tot slot zijn er geen klachten voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. De categorieën waar de meeste klachten over zijn geuit, zijn hetzelfde gebleven. Evenals vorig jaar heeft de vertrouwenspersoon het vaakst ondersteund tijdens klachten met betrekking tot 'bejegening'.

Resultaat

Uit tabel 3a is op te maken dat er 32 vragen, problemen en klachten zijn afgerond met informatie en advies. Hiervan is één vraag, probleem of klacht afgebroken (dit kan zijn omdat de cliënt bijvoorbeeld niet meer reageert en/of onbereikbaar is). Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon ondersteund bij 6 vragen, problemen en klachten en is er bij één vraag, probleem of klacht in 2020 nog sprake van ondersteuning. Tot slot zijn er in 2019 zijn geen formele klachtrajecten richting de klachtencommissie geweest.

3a. Aantal vragen, problemen en klachten naar wijze van afhandeling

Wijze van afhandeling	Totaal aantal
Afgebroken	1
Afgerond met informatie en advies	32
Afgerond met ondersteuning	6
De ondersteuning loopt nog	1
Totaal	40

In tabel 3c is te zien dat er van de 6 informele klachtroutes die de vertrouwenspersoon heeft afgerond met cliënten 3 zijn opgelost. Dit gebeurde 2 keer middels een gesprek met de medewerker en 1 keer middels een schriftelijke afdoening. Daarnaast is te zien dat er 1 informele klachtroute deels is opgelost middels een gesprek met de medewerker. Deels opgelost kan betekenen dat niet alle klachten van cliënt zijn besproken en/of naar tevredenheid zijn afgehandeld. Tot slot zijn er 2 informele klachtroutes niet tot stand gekomen door cliënt.

3c. Resultaat van de informele klachtroute

Resultaat	Gesprek leidinggevende	Gesprek medewerker	Schriftelijke afdoening	Totaal
Deels opgelost		1		1
Gesprek komt niet tot stand door cliënt	1	1		2
Opgelost		2	1	3
Totaal	1	4	1	6

2.3 Signalering

Signalering is een van de kerntaken van de vertrouwenspersoon. Dit is een belangrijke taak die kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp.


De vertrouwenspersoon neemt actief contact op met de instantie indien 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 het jaar 2019 zijn er *geen* tussentijdse signalen afgegeven aan uw instantie.

Wel is er één punt die de vertrouwenspersoon is opgevallen. De vertrouwenspersoon registreert dit als een opvallende signaal, waarop geen directe actie is vereist.

- De groepsleiding van de groep Lichtenvoordseweg heeft aan de toenmalige vertrouwenspersoon een vraag gesteld naar aanleiding van vragen/opmerkingen van jeugdigen over het gebruik van camera's in de gangen. Er is toen navraag gedaan bij de jurist door de toenmalige vertrouwenspersoon over dit onderwerp en het antwoord is gedeeld met de groepsleiding en zorgteammanager. De huidige vertrouwenspersoon kreeg van andere jeugdigen van andere groepen hier nogmaals een vraag/ opmerking over en benoemden het gevoel te hebben "soms in de gaten" te worden gehouden. De vertrouwenspersoon zal hierover nog navraag doen.

Bijlage 1 Agenda bespreking jaarrapportage

	Agenda	Bespreking jaarrapportage 2019 De Lichtenvoorde
	Datum	26 maart 2020
	Tijd	09.30 uur
	Locatie	Galileïstraat 26, 7131 PE Lichtenvoorde
	Deelnemers	Hans Poortier (bestuurder), Ellen Notkamp (zorgteammanager) en Aylin Bayram (vertrouwenspersoon).

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2019 over het vertrouwenswerk in uw instantie blikken we terug op het afgelopen jaar en evalueren we de samenwerking. Daarnaast bekijken we welke behoeften er zijn aan beide kanten en of welke (aanvullende) afspraken gewenst zijn voor de uitvoering van het vertrouwenswerk in het komende jaar.

1. Welkom en kennismaken (de vertrouwenspersoon zorgt voor een verslag)
2. Nieuws vanuit De Lichtenvoorde/ Zorgbelang Inclusief
3. Terugblik 2019: bespreking jaarrapportage
4. Evaluatie samenwerking / dienstverlening (wat loopt goed en wat kan beter?)
5. Welke behoeften zijn er vanuit de instantie?
6. Afspraken en actiepunten voor 2020
7. Wat verder ter tafel komt
8. Afronding

Bijlage 2 Contactgegevens vertrouwenspersoon

Dit is een rapportage van het AKJ en Zorgbelang Inclusief

Datum: 14-02-2020

Contactpersoon: Aylin Bayram, Vertrouwenspersoon Jeugd
Zorgbelang Inclusief

Telefoonnummer: 088 929 40 10

088 929 40 52 /06- 538 86 537

E-mailadres: aylinbayram@adviespuntzorgbelang.nl