



Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

A young boy with dark hair and eyes, wearing a bright green zip-up hoodie, is the central focus of the image. He is looking directly at the camera with a neutral expression. In the background, two men are visible but out of focus. One man on the left is wearing a blue shirt, and another man on the right is wearing a grey and white striped sweater. The background is a plain, light-colored wall.

# Leren en groeien Jaarverslag 2009

## Inhoud

### Vooraf

*Van de directeur bestuurder: Uitbouwen en ontwikkelen*

3

*Van de voorzitter van de Raad van Toezicht: Sterkere positie van cliënten in de jeugdzorg*

5

### Kwaliteit

7

### Signalen en observaties

11

### Cliëntregistratie

15

### Feiten en cijfers

18

## Uitbouwen en ontwikkelen

'Terugkijkend op 2009 springen een aantal wapenfeiten in het oog, om te beginnen de reikwijdte en de kwaliteit van ons werk.

Ons cliëntenbestand groeide van 3.600 naar 6.000. Bestaande opdrachtgevers bleven ons trouw, nieuwe deden een beroep op ons. De waardering voor onze dienstverlening steeg in 2009.

Bij volwassenen van 8,0 naar 8,4. Bij jeugdigen van 6,9 naar 8,0. Meer instellingen ontvingen van ons een terugkoppeling; gegevens waarmee zij de kwaliteit van hun werk en hun klanttevredenheid op een hoger plan kunnen brengen.

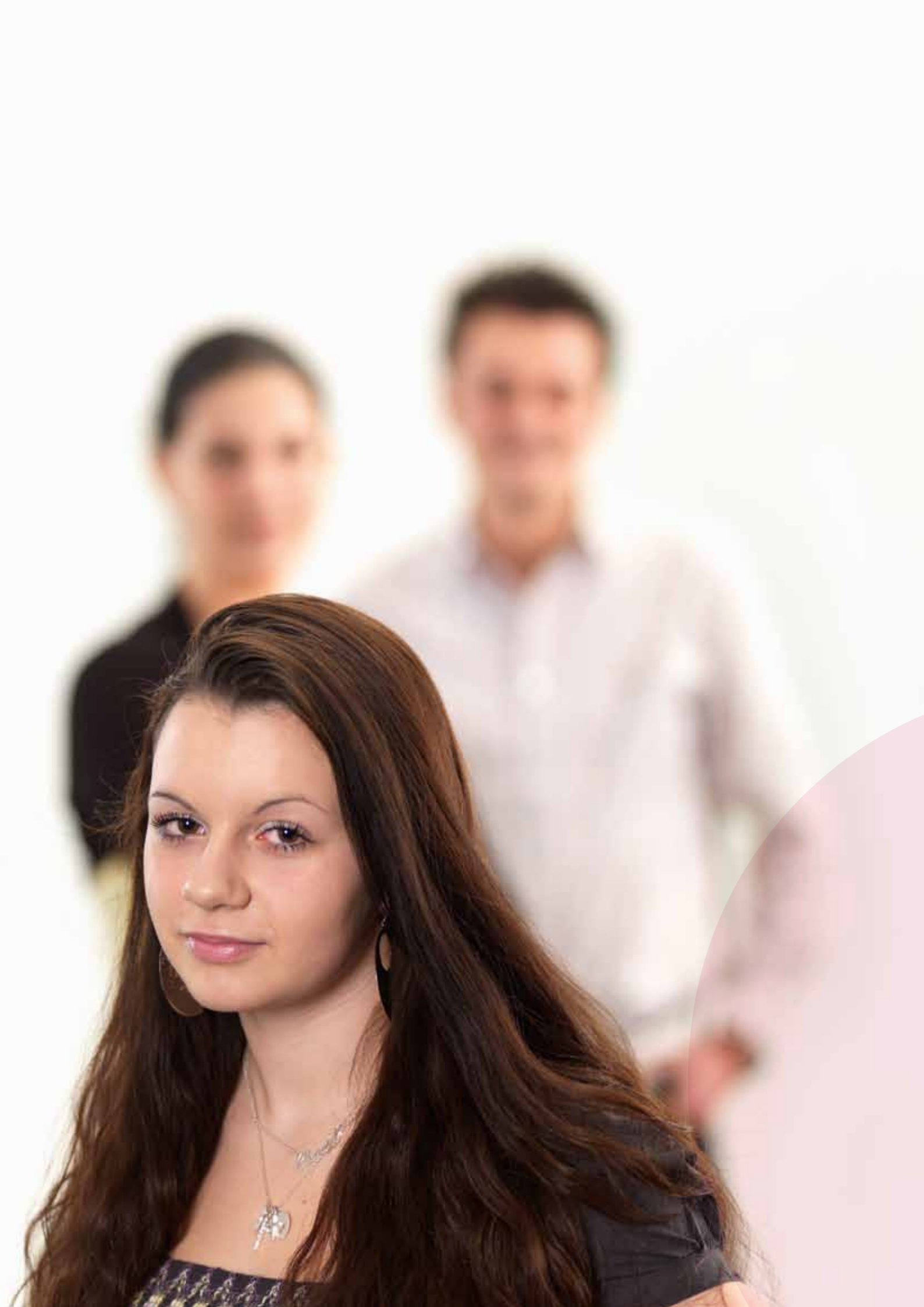
We breidden ons kwaliteitssysteem verder uit, deden interne audits en gingen aan de slag met verbeteracties. We vernieuwden en beschreven onze werkprocessen. We investeerden in de ontwikkeling van onze medewerkers, gingen planmatiger werken en verbeterden de veiligheid van de vertrouwenspersonen. Kortom, we lieten op diverse fronten zien dat we een 'lerende organisatie' zijn.

We hielden onze huisstijl en onze externe communicatiemiddelen tegen het licht en concludeerden dat we toe waren aan een nieuwe visuele identiteit. Het resultaat van deze inspanningen is zichtbaar in dit jaarverslag. Sommige plannen, die we hadden voor 2009, lopen door in 2010, bijvoorbeeld het verbeteren van onze voorlichtingsinstrumenten voor jongeren en ouders.



Al met al was 2009 een jaar van uitbouwen en ontwikkelen, een jaar waarin we een groot deel van onze ambities realiseerden. Een mooie prestatie van de vertrouwenspersonen van het AKJ en de mensen die hen ondersteunen in hun dagelijks werk.'

Ineke Glissenaar  
*Directeur bestuurder AKJ*



## Sterkere positie van cliënten in de jeugdzorg

'Binnen het AKJ was tot februari 2009 een bestuur actief. Dit bestuur werd Raad van Toezicht en de directeur kreeg de functie van 'directeur bestuurder'. De Raad van Toezicht toetst en controleert en vervult meer een maatschappelijke functie dan een instellingsfunctie.

Wij, de leden van de Raad van Toezicht, vertalen de ontwikkelingen en signalen in de samenleving naar de missie en visie van het AKJ.

Wij constateren met tevredenheid dat de kwaliteit van het werk van het AKJ in 2009 opnieuw omhoog ging. Dit dankzij de inzet en de creativiteit van de bestuurder en de medewerkers van de organisatie. Deze inspanningen dragen zonder twijfel bij aan een sterkere positie van cliënten in de jeugdzorg. Wij hebben er het volste vertrouwen in dat wij in 2010 de volgende stap kunnen zetten op weg naar een excellente organisatie.

Naast deze positieve ontwikkelingen zien wij ook factoren die de continuïteit, de effectiviteit en de kwaliteit van het werk van het AKJ in gevaar kunnen brengen. Aan de wortel daarvan ligt het ontbreken een erkende normering voor het werk van de vertrouwenspersoon. Dit betekende



dat het AKJ in 2009 met circa twintig verschillende financiers moest onderhandelen over nieuwe financiering en verantwoording moest afleggen over bestaande financiering. De verschillende financiers hebben uiteenlopende opvattingen over de invulling van de taken van de vertrouwenspersoon. Deze gegevens maken het financieel beheer van het AKJ tot een tijdrovende en complexe aangelegenheid. In 2010 gaan wij ons inspannen om deze ongewenste situatie het hoofd te bieden.'

Bruno van Gent  
Voorzitter Raad van Toezicht



## Kwaliteit

### Inzet vertrouwenspersoon

De expertise van de vertrouwenspersonen zetten we in 2009 gebundeld voort voor de cliënten uit de provincies Utrecht, Overijssel, Flevoland, Zuid Holland, Limburg en Noord Holland en drie grootstedelijke regio's Amsterdam, Rotterdam en Haaglanden. In dat jaar is ook uitbreiding van de inzet gevraagd en toegezegd, waaronder het project Pleegzorg en Ambulant in de provincie Utrecht. Deze provincies en grootstedelijke regio's hebben die opdracht bij ons neergelegd conform artikel 41, lid 4 van de Wet op de Jeugdzorg.

De landelijke instellingen WSG, Raad voor de Kinderbescherming en LJ&R, als ook veel jeugdzorg plus voorzieningen financierden zelf de inzet van onze onafhankelijke vertrouwenspersonen. In het najaar van 2009 heeft minister Rouvoet van het Programma Ministerie Jeugd & Gezin bepaald dat de komende jaren het AKJ zorgdraagt voor de inzet van vertrouwenspersonen voor alle cliënten van de jeugdzorgplus voorzieningen, zodat ook in dat geval conform de wet wordt gewerkt. We zijn er eind 2009 direct in geslaagd goede medewerkers te selecteren.

### Certificering

Certificatie is voor ons geen doel op zich. Wel biedt het proces van certificeren aanknopingspunten om verder te professionaliseren, om te leren en verantwoord te groeien. In 2006 hebben wij ingezet op certificering volgens ISO-normen en zijn wij gestart met een nulmeting. In de vier jaar die volgden, werkten wij toe naar certificering in 2010. In 2008 begonnen we met het opzetten van een kwaliteitszorgsysteem. Vier vertrouwenspersonen zijn opgeleid tot Intern Auditor, zodat zij interne audits konden uitvoeren. In 2009 zijn twee medewerkers kwaliteitszorg aangesteld, die een aantal nieuwe audits hebben uitgevoerd. We gingen werken met de 'plan-do-check-act cyclus', een instrument waarmee we ons werk voortdurend evalueren en verbeteren.

Omdat we behalve een lerende ook een groeiende organisatie zijn, besteedden we ook veel aandacht aan onze interne communicatie, bijvoorbeeld door het publiceren van een digitaal Handboek Kwaliteit op ons intranet. In oktober 2009 heeft het CIIO het eerste deel van de externe toets afgenomen. De implementatietoets vond half april 2010 plaats. De uitslag van deze toets was een enorme opsteker voor iedereen binnen het AKJ. Wij kregen het ISO-certificaat met vlag en wimpel toegekend.

### Tevredenheid cliënten

Wij vinden het belangrijk dat cliënten zich kunnen uitspreken over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2008 hebben wij het systeem, waarmee we de klanttevredenheid meten, verbeterd en nieuwe vragenlijsten ontwikkeld, die in september 2008 zijn uitgezet. In 2009 kwamen de eerste bevindingen beschikbaar. Met name het rapportcijfer, dat wij kregen van jongeren, illustreert dat ons werk aan kwaliteit heeft gewonnen. Van een 6,9 in 2008 naar een 8,0 in 2009. De volwassenen bleven zeer tevreden over ons werk. Zij gaven ons een 8,4 voor onze performance in 2009. De wachtlijsten voor volwassenen blijven voor ons een punt van zorg. De oorzaken daarvan zijn de beperkte financiering van een aantal regio's, de vacatures en de onbalans tussen de stijging van het aantal cliënten en de uitbreiding van het aantal beschikbare uren.

### Tevredenheid medewerkers

In mei 2009 zijn we gestart met het meten van de tevredenheid onder onze medewerkers. Dit gaan we volgend jaar herhalen, zodat we de voortgang kunnen monitoren. De meting wees uit dat de medewerkers over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn. Zij zien verbeterkansen in het functioneren van de telefonische adviesdienst (TAD) en maken kenbaar dat zij soms gevoelens van onveiligheid ervaren in de instellingen waar ze cliënten bezoeken. Alle knelpunten zijn in 2009 opgepakt. Een aantal zaken wordt meegenomen in het jaarplan 2010.



### **Klachten**

In 2009 hebben de Raad van Toezicht, de directie en de OR de bestaande klachtenregeling beoordeeld, verbeterd en opnieuw ingevoerd. Cliënten, die klachten hebben over de dienstverlening, worden aangemoedigd hun onvrede bespreekbaar te maken bij de betrokken medewerker van het AKJ. Wil, kan of durft de cliënt dat niet, dan wordt doorverwezen naar de leidinggevende of coördinator van de medewerker. Ook worden cliënten gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie, die in 2009 door de Raad van Toezicht is geïnstalleerd. In 2009 heeft geen enkele cliënt zich tot de Klachtencommissie gewend.

### **Deskundigheidsbevordering**

In 2009 hebben we de deskundigheidsbevordering van medewerkers structureel opgepakt. Met alle medewerkers is gesproken over een Persoonlijke Ontwikkelingsplan. Deze gesprekken brachten aan het licht dat de vertrouwenspersonen structureel behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering op het gebied van juridische zaken, gesprekstechnieken, omgaan met weerstanden en agressie en cliëntregistratie. Op deze behoefte is ingespeeld in 2009 en het aanbod van vorming en opleiding loopt door in 2010.

### **Partners**

Het AKJ werkt graag samen met partners, omdat de inspanningen van alle betrokken organisaties elkaar kunnen versterken. In 2009 werkten we vruchtbaar samen met:

- ▶ Stichting Patientvertrouwenpersoon (PVP)
- ▶ Regionale NVP afdelingen
- ▶ Platform Professionalisering Klachtopvang en -ondersteuning
- ▶ Zorgbelang organisaties
- ▶ Organisaties van collectieve belangenbehartiging in de regio's, zoals JIJ Utrecht en Zorgbelang
- ▶ Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (LCF)
- ▶ Inspectie Jeugdzorg
- ▶ Zorgaanbieders en Bureaus Jeugdzorg

In 2010 willen we de samenwerking met partners voortzetten en uitbouwen, te weten Defence for Children, de (Kinder)Ombudsman en deelnemers aan de Werkgroep Cliëntenbeleid op rijksniveau.



## Signalen en observaties

De signalen en observaties in dit hoofdstuk zijn afkomstig uit waarnemingen en rapportages van onze vertrouwenspersonen, gecombineerd met de weergave van de signalen van cliënten, die hun eigen beleving van de werkelijkheid hebben. Die beleving is voor ons het vertrekpunt. Iedere instelling ontving in 2009 van de vertrouwenspersoon de eigen rapportage en aanbevelingen.

Zoals bij veel rapportages ligt de focus op wat niet goed gaat in de jeugdzorg, op zaken waar cliënten in de jeugdzorg niet tevreden over zijn. Dat neemt niet weg dat er in de jeugdzorg juist ook veel positieve ontwikkelingen gaande zijn. De signalen en observaties in dit hoofdstuk zijn niet te veralgemeniseren. Wat in de ene instelling (nog) niet goed gaat, is in de andere instelling juist prima voor elkaar.

We maken onderscheid in signalen en observaties van:

- ▶ kinderen en jongeren die in instellingen verblijven
- ▶ jongeren die in de jeugdzorg plus verblijven
- ▶ volwassenen die te maken hebben met Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming

De signalen en observaties worden als volgt gerubriceerd:

- ▶ bejegening
- ▶ communicatie over vervolg en toekomst
- ▶ rechten
- ▶ veiligheid
- ▶ klachtafhandeling
- ▶ ruimte voor de vertrouwenspersoon

In het volledige jaarverslag (zie [www.akj.nl](http://www.akj.nl)) staan per categorie de signalen en observaties aangegeven. In deze verkorte versie beschrijven we alleen een aantal in het oog springende zaken.

Jongeren in residentiële groepen vertellen onze vertrouwenspersonen dat:

- ▶ er niet naar hen wordt geluisterd, dat hun mening niet telt, dat ze niet serieus genomen worden
- ▶ ze te weinig privacy hebben (geen afsluitbare kast, kamercontroles in afwezigheid van de jongeren)
- ▶ ze onvoldoende betrokken worden bij hun eigen hulpverleningsplan
- ▶ afspraken, die worden gemaakt in een klacht- of bemiddelingsgesprek, niet nagekomen worden
- ▶ hun zakgeld wordt ingehouden of dat ze verplicht moeten sparen
- ▶ er fysiek wordt ingegrepen door de leiding zonder dat dit later met hen wordt besproken
- ▶ er onvoldoende doorstroom is, waardoor zij soms langer in een crisisgroep zitten dan de wettelijk voorgeschreven zes weken
- ▶ onnodig worden overgeplaatst naar andere groepen (niet vanwege de inhoud van de behandeling maar omdat het instellingsbeleid nu eenmaal is dat jongeren maar een bepaalde tijd in een groep mogen zitten)
- ▶ ze door het ontbreken van internetvoorzieningen hun schoolwerk niet goed kunnen maken
- ▶ de mobieltjes, die zij moeten inleveren bij de leiding, verdwijnen



Ook signaleren vertrouwenspersonen een grensvervaging tussen de rechten van jongeren in de gesloten en de open jeugdzorg. Jongeren in open instellingen maken melding van standaard meeluisteren met telefoongesprekken, fouilleren, gedwongen urinecontrole, fixeren en vrijheidsbeperkende maatregelen.

Jongeren in de jeugdzorg plus vertellen onze vertrouwenspersonen dat:

- ▶ de regels door verschillende medewerkers anders worden gehanteerd, wat tot onduidelijkheid en ongelijkheid leidt
- ▶ ze voortdurend met groepsactiviteiten bezig moeten zijn, waardoor ze geen tijd hebben om hun eigen ding te doen
- ▶ er meer rekening gehouden zou kunnen worden met geloofsovertuigingen
- ▶ de methode van behandelen fysieke klachten geeft
- ▶ de interne afhandeling van klachten veel te wensen overlaat
- ▶ ze hardhandig worden aangepakt door de leiding en dat een protocol voor grensoverschrijdend gedrag van de groepsleiding ontbreekt
- ▶ er sprake is van personeelstekorten bij de groepsleiding waardoor de veiligheid niet altijd gegarandeerd is
- ▶ niet duidelijk is wat hun rechten zijn en of het klopt dat er maatregelen worden genomen die passen bij justitiële instellingen (achter gesloten deur op kamer zitten, tralies rondom gebouw, groepsstraffen)

Volwassenen vertellen onze vertrouwenspersonen dat zij niet tevreden zijn over:

- ▶ de mate waarin ze serieus worden genomen door hun gezinsvoogd of jeugdreclasserder, de nadruk op wat ze als ouder verkeerd doen
- ▶ de manier waarop Bureau Jeugdzorg met klachten omgaat
- ▶ de gebrekkige communicatie binnen Bureau Jeugdzorg
- ▶ onduidelijke, onvolledige en verouderde informatie in de rapportages van Bureau Jeugdzorg
- ▶ de beperkte hulpverleningsmogelijkheden die zij aangeboden krijgen
- ▶ het gebrekkige verwachtingsmanagement door de Raad van de Kinderbescherming
- ▶ de ervaring dat zij te maken krijgen met een maatregel terwijl ze vrijwillig hulp hebben gezocht
- ▶ de financiële praktijken in de pleegzorg (te laat verstrekken van vergoedingen)
- ▶ de ervaring dat hulpverleners niet of onvoldoende op de hoogte zijn van de rechten van cliënten, bijvoorbeeld op het gebied van gezag, privacy en recht op inzage in dossiers
- ▶ het niet beschikbaar zijn van de geïndiceerde zorg

Voor alle groepen cliënten geldt dat onze vertrouwenspersonen te weinig tijd hebben om iedereen de aandacht te geven die nodig is. Ook is het in sommige instellingen lastig om de kinderen en jongeren te bereiken en rustig met hen te praten. Veel cliënten zijn niet op de hoogte van rechten of ondersteuning als ze vragen of klachten hebben over de jeugdzorg.



## Cliëntregistratie

### Aantallen

In 2009 benaderden 6.072 cliënten het AKJ op basis van woonplaats. In 2008 waren dit 3.618 cliënten. Dit is een toename van 67,9%. Dit komt voor een deel door de toename van het aantal beschikbare uren, waardoor de vertrouwenspersonen meer groepen kunnen bezoeken en de bekendheid met het werk van de vertrouwenspersoon groeit. Voor een deel wordt de toename veroorzaakt door een andere weergave van de cijfers. Als we deze verandering buiten beschouwing laten, is er sprake van een toename van 49,5%.

### Geslacht

Over het algemeen maken meer vrouwen gebruik van onze dienstverlening dan mannen. Ten opzichte van 2008 is in 2009 het percentage mannen toegenomen van 39% naar 40%. Opvallend is dat alleen in Gelderland en bij landelijke organisaties het percentage mannelijke cliënten groter is dan het percentage vrouwen, respectievelijk 53% en 66%.

### Soort cliënt

De categorie jongeren is met 48% onze grootste cliëntgroep. Ten opzichte van vorig jaar steeg dit percentage met 10%. Dit is deels te verklaren door uitbreiding van opdrachten van financiers (met name in jeugdzorg plus instellingen). Ouders met of zonder gezag zijn goed voor 36%. Dit percentage blijft nagenoeg gelijk aan dat van vorig jaar.

### Leefsituatie

Het leeuwendeel van jongeren waarmee wij te maken krijgen, woont niet thuis maar in een instelling. In slechts 15% van de gevallen woont de jongere thuis. Dit is een sterke toename ten opzichte van 2008, toen slechts 1,5% van de jongeren thuis woonde. Hieruit is af te leiden dat klachten, vragen en problemen met de jeugdzorg vooral naar boven komen als een jongere niet meer thuis woont, maar dat gevallen waarin de jongere thuis woont, onze cliënten ons steeds vaker bereiken.

### Contactkanalen

Jeugdigen komen voornamelijk met ons in contact door het bezoek van onze vertrouwenspersonen in de instellingen. Dit percentage steeg van 38,5% in 2008 naar 46% in 2009. Naar aanleiding van de folders nam 6% contact met ons op. Bij 3% heeft de hulpverlener of instelling voor jeugdzorg de cliënt naar ons verwezen. Via internet komt 17% van de cliënten bij ons terecht.

### Telefonische Advies Dienst (TAD)

31% van onze cliënten komt bij ons binnen via de TAD. Het percentage cliënten, dat met de TAD contact opneemt, verschilt per subsidiegever. De TAD wordt voornamelijk benaderd door volwassenen. Jeugdigen nemen zelden contact op met de TAD (2,5%). Dit bevestigt het beeld dat we jeugdigen met name bereiken als we zelf contact leggen, bijvoorbeeld door middel van een groepsbezoek. Internet is bij de TAD de belangrijkste verwijzingsbron. Met de meeste cliënten heeft onze TAD eenmalig contact (84%). Als meer ondersteuning wenselijk is, verwijst de TAD naar een vertrouwenspersoon in de regio.

### Aantal contacten per cliënt

Met 49,5% van de cliënten vindt slechts één contact plaats. Voor deze cliënten is dit voldoende. Met andere cliënten is vaker contact. Ook komt het voor dat een cliënt zelf actie onderneemt en dat wij op afstand adviseren. Wij maken onderscheid in problemen, klachten en vragen. In 2009 ging het om 15% problemen, 30% vragen en 55% klachten. Dit is vergelijkbaar met 2008.

### (Terug)verwijzing door het AKJ

De vertrouwenspersonen bakenen hun taken naar cliënten af. Zij verwijzen cliënten door en terug, na een eerste contact of na verloop van tijd. Daarbij valt op dat rond de 92% van de cliënten niet wordt doorverwezen of wordt doorverwezen naar een instantie die niet in het registratiesysteem





is gespecificeerd. Van de overige cliënten wordt 20% naar een advocaat verwezen. 42% wordt doorverwezen naar de jeugdzorg. Het AKJ is ook landelijk bekend bij cliënten en medewerkers buiten haar werkgebied. 23% van de cliënten die zijn doorverwezen naar een in de cliëntregistratie gespecificeerde instelling, is doorverwezen naar een vertrouwenspersooninstelling uit een regio waar het AKJ niet werkzaam is. Het merendeel van die cliënten is doorverwezen naar Zorgbelang in Gelderland of Brabant.

#### Ondersteuningstrajecten

Als dat nodig is, zetten we voor cliënten een zogenoemd ondersteuningstraject uit. Dit is het geheel van activiteiten, waarbij wij samen met de cliënt de instelling benaderen om de onvrede en vragen van cliënten te bespreken. Een ondersteuningstraject kan uit meerdere fasen bestaan. In 2009 kwamen onze vertrouwenspersonen 2.375 keer in actie in de verschillende fasen van een ondersteuningstraject. In 2008 was dit 1.122 keer.

#### Klachten

Vergeleken met 2008 hebben wij in 2009 iets meer dan twee keer zoveel klachten geregistreerd. De bejegeningklachten en de klachten over de uitvoering van de hulpverlening zijn het meest toegenomen ten opzichte van 2008, respectievelijk van 27% naar 34% en 15% naar 20%.

#### Wachlijst

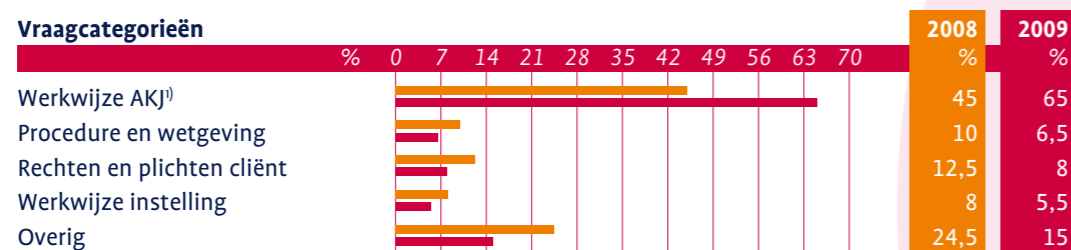
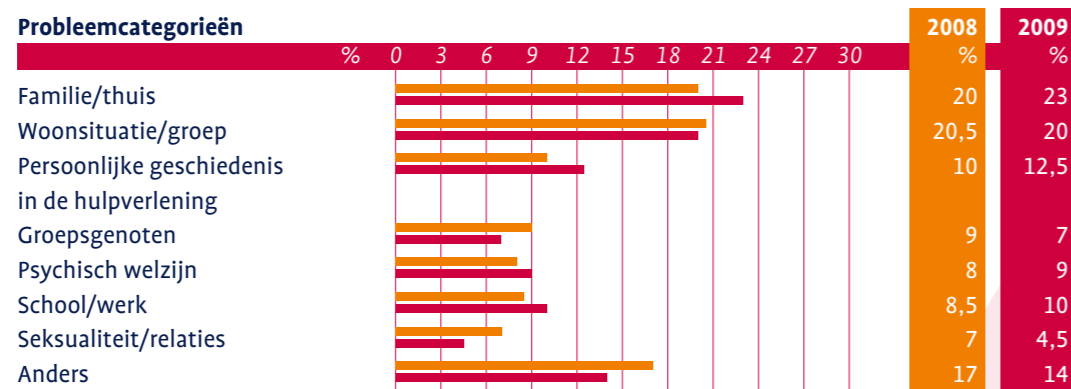
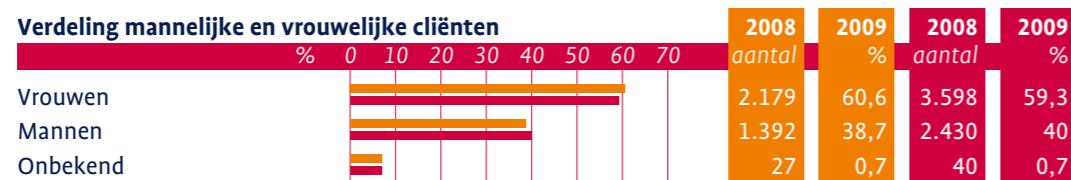
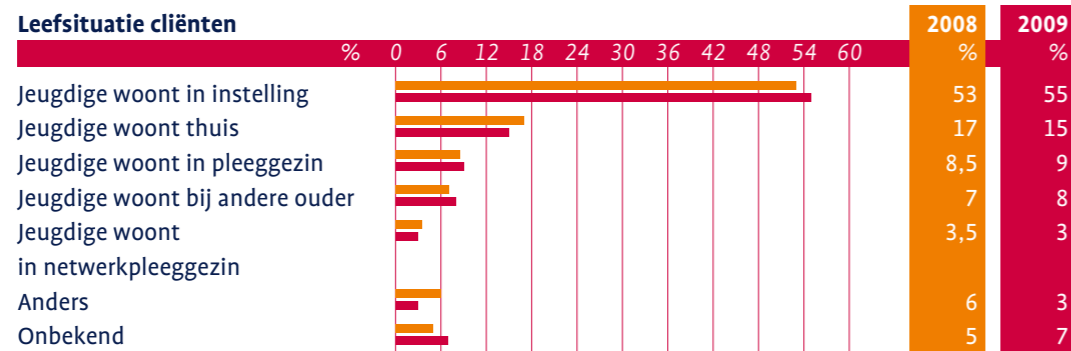
De hele jeugdzorg kampt met wachlijsten. Bij het AKJ is dit niet anders. Sinds 2008 houden wij wachlijsten bij. In onderstaande tabel staat een overzicht van de cijfers in 2009.

#### Gemiddelde Wachlijst in dagen per cliënt

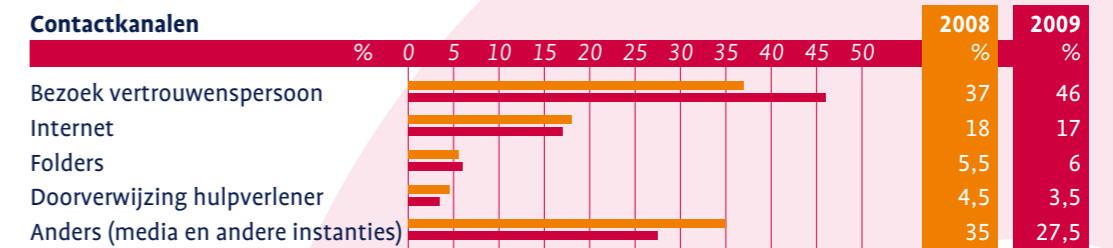
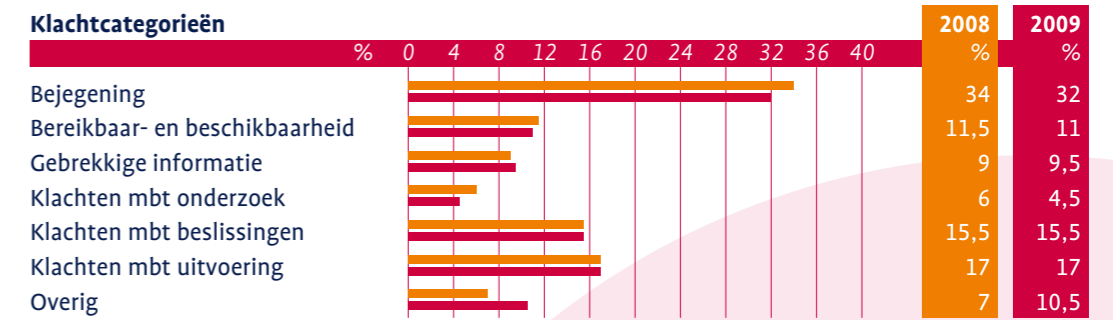
|                    | Aantal cliënten | Tijd  |
|--------------------|-----------------|-------|
| TAD <sup>1)</sup>  | 202             | 3,5   |
| Dordrecht RvdK     | 2               | 26,5  |
| Flevoland          | 28              | 24,0  |
| Flevoland RvdK     | 2               | 33,5  |
| Gelderland         | 2               | 3,5   |
| Gelderland RvdK    | 2               | 4,0   |
| Haaglanden         | 46              | 65,2  |
| Haaglanden RvdK    | 0               | 0,0   |
| Limburg            | 62              | 66,0  |
| Limburg RvdK       | 8               | 2,0   |
| Limburg Pleegzorg  | 3               | 33,3  |
| LJ&R               | 30              | 29,1  |
| Noord-Holland      | 44              | 7,9   |
| Noord-Holland RvdK | 5               | 6,8   |
| Overijssel         | 42              | 8,9   |
| Overijssel RvdK    | 3               | 4,0   |
| SGJ                | 12              | 20,7  |
| Amsterdam          | 65              | 27,7  |
| Amsterdam RvdK     | 1               | 76,0  |
| Rotterdam          | 78              | 42,6  |
| Rotterdam RvdK     | 11              | 24,4  |
| Utrecht            | 94              | 21,9  |
| Utrecht RvdK       | 9               | 10,7  |
| Utrecht Pleegzorg  | 1               | 28,0  |
| WSG                | 74              | 130,8 |
| Zuid-Holland       | 76              | 41,2  |
| <b>Totaal</b>      | <b>902</b>      |       |

1) Cliënten van de TAD hebben in de grootste hoeveelheid op een wachlijst gestaan. De gemiddelde wachttijd van deze groep cliënten was 3,5 dag. De grootste wachttijd was er voor cliënten van de WSG (gemiddeld 130 dagen).

## Feiten en cijfers



1) Verklaring: dit percentage is hoog omdat de individuele voorlichting aan cliënten over de functie van vertrouwenspersoon wordt bijgehouden.



## Bereikbaar

Het AKJ heeft kantoren in Amsterdam, Deventer, Lelystad, Rotterdam, Utrecht en Sittard.  
Het centrale nummer is: 088 555 10 00

Raadpleeg onze website voor meer informatie: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)



### AKJ Centraal Bureau

Nijenburg 150  
1081 GG Amsterdam  
T 088 555 10 00  
F 020 627 03 17  
E [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

akj s

The logo graphic consists of four overlapping rectangular blocks in shades of purple, blue, teal, and green, arranged in a row with a slight overlap.