

Gemeenten
moeten luisteren
naar betrokkenen en
ervaringsdeskundigen.



Vertrouwenwerk
&
Cliëntenparticipatie

VERTROUWENSPERS OON JEUGD

Op een vertrouwenspersoon moet je wel kunnen vertrouwen.



Met de invoering van de nieuwe Jeugdwet worden alle taken op het gebied van jeugdhulp overgeheveld van rijk en provincie naar de gemeenten, plus een belangrijk deel van

de zorg voor kinderen en jeugdigen tot 18 jaar met een licht verstandelijke, psychische, lichamelijke of zintuiglijke handicap. Ook de vertrouwenspersoon jeugd wordt de verantwoordelijkheid van gemeenten.

Heeft u al nagedacht over de vertrouwenspersoon?

De bestaande functie van vertrouwenspersoon in de jeugdzorg is geborgd in de nieuwe Jeugdwet en wordt daarmee verbreed naar een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de gehele jeugdhulp.

Cliënten kunnen een beroep doen op de ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon bij vragen of klachten over hun behandeling door hulpverleners. En met vragen over hun rechten en plichten. Het uitgangspunt van het vertrouwenswerk is dat de direct betrokkenen er samen uitkomen en dat de hulpverlening weer op gang komt.

Door problemen vroegtijdig te signaleren en op te lossen kunnen de vertrouwenspersonen klachten en juridische procedures voorkomen.

Onafhankelijk

Vertrouwenspersonen dienen onafhankelijk te zijn van aanbieder en financier. Dit is wettelijk geregeld in de Jeugdwet. Bij de uitvoering van het vertrouwenswerk ligt de betrokkenheid van de vertrouwenspersoon primair bij de cliënten. Voor een goede functie uitoefening is een goede relatie met hulpverleners onontbeerlijk. Het is de professionaliteit van de vertrouwenspersoon om hierbij voldoende afstand te behouden en de onafhankelijkheid te bewaken. De vertrouwenspersoon(organisatie) gaat periodiek in gesprek met Zorgaanbieders en financiers en bespreekt op uitvoerend en bestuurlijk niveau de gesignaleerde knelpunten, gericht op betere zorg.

Toegang, aanwezigheid, zichtbaarheid, vindbaarheid en bereikbaarheid.

Vertrouwenswerk moet, gezien de aard van het werk, gedurende de hele cliëntroute vrij toegankelijk zijn, dus zonder indicatie. Hoe groter de afhankelijkheidsrelatie met zorgverleners en hoe meer er sprake is van dwang drang, hoe groter het belang van een vertrouwenspersoon die dichtbij aanwezig is. Die aanwezigheid is essentieel voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie met cliënten. Door regelmatig in

Theo Dhuyvetter, regiomanager Bureau Jeugdzorg Apeldoorn, over zijn ervaring met de vertrouwenspersoon:

In het ondersteunen van de cliënten (wat jullie op een zeer zorgvuldige manier doen) kiezen jullie duidelijk voor het belang van de cliënten. Dat is een goede zaak. Jullie dragen hierin uit dat het belang van cliënten niet is de onvrede over het functioneren van de instelling te versterken. Nee, jullie houding is hierin vooral dat voor het wegnemen van de onvrede het noodzakelijk is dat de instelling de wens van de cliënt goed hoort, en tegelijkertijd dat de cliënt de boodschap van de instelling goed hoort. In het ondersteunen van de cliënt slaan jullie daardoor regelmatig bruggen in situaties waarin het contact niet meer goed loopt. De communicatie wordt hierdoor verbeterd. Deze oplossingsgerichte manier van werken is daarom ook ondersteunend voor de instelling. Ik heb dat zelf in een aantal klachtprocedures mogen ondervinden. Was in die zaken blij dat we mede door jullie ondersteuning weer goede afspraken met cliënten konden maken.

instellingen en op afdelingen aanwezig te zijn worden de vertrouwenspersonen voor cliënten in de zorg direct zichtbaar. Door de extramuralisering van de zorg wordt een groeiende groep cliënten in een thuissituatie behandeld, verzorgd of ondersteund. Sociale wijkteams krijgen hierin een leidende rol wat betreft vraagverheldering en coördinatie van de zorguitvoering. Het is dus belangrijk dat vertrouwenspersonen bij deze sociale wijkteams goed bekend zijn.

Wat kan Zorgbelang voor u als gemeente betekenen?

Zorgbelang voert in Noord-Brabant, Gelderland, Groningen, Drenthe, Friesland en Zeeland¹ al jaren de taken van onafhankelijk vertrouwenspersoon voor de jeugdzorg uit. In de overige provincies is AKJ de uitvoerder van de jeugdzorg. In die provincies heeft AKJ nauw contact met de Zorgbelangorganisaties als het gaat om het signaleren van knelpunten in de zorg voor jongeren en hun relaties, gericht op het bespreekbaar maken en oplossen van deze knelpunten. Zowel Zorgbelang als AKJ hebben hiermee een grote expertise opgebouwd die beschikbaar is voor gemeenten. In VNG verband worden momenteel landelijke afspraken gemaakt, die wij (Zorgbelang en AKJ) graag regionaal met u invullen.

Historische cijfers geven aan dat 6 % van de ouders en jongeren die te maken krijgen met jeugdzorg een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Een kwestie vraagt gemiddeld om 5 uur tijdinvestering. Een kwestie kan bestaan uit een vraag, een vertrouwelijk gesprek of bemiddeling bij een klacht.

Naar een onafhankelijke vertrouwensfunctie voor het integrale lokale sociale domein

De transitie jeugdzorg staat niet op zichzelf. Taken op het gebied van werk en inkomen (participatiewet), passend onderwijs, persoonlijke verzorging en begeleiding en langdurige zorg (overheveling van AWBZ naar Wmo) gaan naar de gemeenten. Hierbij worden budgetten ontschot en krijgen gemeenten de nodige beleidsvrijheid om deze taken in te vullen. Veel gemeenten pakken de drie transities integraal op. Door het leveren van integraal maatwerk (in plaats van aanbodgerichte standaardoplossingen) kan de kwaliteit van zorg en ondersteuning verbeterd worden en kosten worden bespaard. Dat laatste is zeer wezenlijk. Gemeenten krijgen immers bij de transities een bezuinigingsopgave van 20 tot 25%. Aansluitend bij de integrale aanpak van de transities kunnen wij ook het vertrouwenswerk integraal aanbieden.



¹ Klaverblad Zeeland is de Zeeuwse Zorgbelangorganisatie.

Meer informatie

Benieuwd wat Zorgbelang of AKJ (afhankelijk van de provincie van uw gemeente) voor u kan betekenen? Wij gaan graag met u in gesprek. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Eveline Monteiro, manager jeugd van Zorgbelang (Brabant). Zij kan deze informatie toelichten en met de juiste persoon voor uw gemeente in contact brengen. emonteiro@zorgbelang-brabant.nl / 06-30409161

