



Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

De vertrouwenspersoon



Belangen van cliënten voorop

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, kortweg AKJ, is een onafhankelijke landelijke organisatie. Onze vertrouwenspersonen zetten de belangen van cliënten in de jeugdzorg voorop. Met onze expertise en inzet dragen wij bij aan een voortdurende kwaliteitsverbetering van de jeugdzorg. Het AKJ is eindverantwoordelijk voor het werk van onze vertrouwenspersonen.

Jongeren, kinderen, ouders en verzorgers kunnen een beroep op ons doen als zij vinden dat hun behandeling of begeleiding beter kan. Onze vertrouwenspersonen staan naast hen. Ons uitgangspunt is dat de betrokkenen er samen uitkomen, zodat de hulpverlening door kan gaan.

Wie zijn onze cliënten?

Alle volwassenen en jeugdigen die te maken hebben met de jeugdzorg, kunnen een beroep op het AKJ doen.



Cliënten van de jeugdzorg kunnen ons bellen, e-mailen, schrijven en bezoeken. Ook via onze website kunnen mensen ons benaderen. Onze telefonische adviesdienst beantwoordt vragen en verwijst zonodig door naar een vertrouwenspersoon in de regio.

De vertrouwenspersonen bezoeken jeugdigen in de instellingen waar zij tijdelijk wonen of behandeling krijgen. De vertrouwenspersoon maakt zich zichtbaar door er te zijn, door informatie te verstrekken en hangen posters op, zodat cliënten weten hoe zij hun vertrouwenspersoon kunnen bereiken.

Kinderen hebben rechten

In de Wet op de Jeugdzorg staat dat er vertrouwenspersonen moeten zijn voor de jeugdzorg. In die wet staat ook dat 'de rechten van het kind' ten grondslag liggen aan het beleid op het gebied van de jeugdzorg.

Alle kinderrechten staan in het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties. Rechten van kinderen gelden voor kinderen in veel landen op de wereld. Ook voor kinderen en jongeren in Nederland.

Het Kinderrechtenverdrag gaat over alles waar kinderen en jongeren mee te maken kunnen krijgen, vanaf hun geboorte tot hun achttiende verjaardag. Het gaat onder andere over school, wonen, gezondheid, geloof, ouders en vrienden. Dus ook over de jeugdzorg.

Kaders

De inzet van de vertrouwenspersoon wordt mogelijk gemaakt door financiering door de provincies, grootstedelijke regio's en rijksoverheid. Dit is in de Wet op de jeugdzorg vastgelegd. De dienstverlening van de vertrouwenspersoon is voor de cliënt kosteloos.

In de CAO Jeugdzorg ligt de beschrijving van de taak- en functie van de vertrouwenspersoon vast. Het AKJ vindt het belangrijk om in samenspraak met de instellingen werkafspraken bij aanvang op maat te maken. De directie van het AKJ en de instelling leggen deze afspraken schriftelijk vast in een zogenaamde samenwerkingsovereenkomst. Bij deze overeenkomst wordt de taak- en functieomschrijving en de gedragscode gevoegd. Deze code vormt de leidraad voor de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werk uitvoert.

Voor de praktische uitvoering van de kerntaken van de vertrouwenspersoon wordt jaarlijks een werkplan opgesteld. Deze wordt eenmaal per jaar inclusief de registratiegegevens en de signalen met de instelling besproken. Het AKJ kan de instellingen door middel van het werkplan adviseren bij het ontwikkelen van hun cliënten- en klachtenbeleid.



Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Visie en werkwijze: naast de cliënt



Wij zijn zelfstandig en autonoom

Het AKJ is een onafhankelijke instelling, met oog voor de belangen van cliënten van de jeugdzorg. Wij staan naast hen en steunen hen actief als zij vinden dat hun behandeling of bejegening te wensen over laat.

Wij zijn gericht op samenwerking

Wij streven naar samenwerking met instanties in de jeugdzorg en willen in dialoog met alle betrokkenen een bijdrage leveren aan steeds meer kwaliteit in de jeugdzorg.

Wij zijn objectief en deskundig

Wij zijn het landelijke expertisecentrum als het gaat om de individuele rechten van cliënten in de jeugdzorg. Wij werken met professionele medewerkers. De informatie die wij geven, is objectief en feitelijk.

Wij zijn toegankelijk

Iedereen die te maken heeft met de jeugdzorg en daar vragen of klachten over heeft, kan ons gemakkelijk benaderen.

Wij zijn integer

Als cliënten ons iets vertellen dat gevaarlijk is voor hen of de mensen om hen heen zijn wij verplicht daar iets mee te doen. Vaak betekent dat dat wij het wel aan anderen moeten vertellen. De veiligheid van alle betrokkenen staat voorop. We bespreken eerst met de cliënt hoe we dat gaan doen. De rest blijft onder de cliënt en de vertrouwenspersoon.

Wij gaan zorgvuldig om met de gegevens van de cliënten

Het AKJ heeft een privacyreglement en werkt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Kerntaken

Wij beantwoorden vragen

Wij geven antwoord op vragen van cliënten en leggen uit hoe de hulpverlening werkt. Soms is dat al genoeg om onvrede te voorkomen of weg te nemen.

Wij informeren cliënten en professionals

Wij verstrekken informatie aan kinderen, jongeren, ouders en verzorgers en andere belanghebbenden over rechten en rechtsposities in de jeugdzorg. Dit doen wij tijdens groepsbezoeken en voorlichtingsbijeenkomsten. Onze informatie richt zich op cliënten en professionals in de jeugdzorgorganisaties.

Wij bevorderen de communicatie tussen cliënt en hulpverlener

Wij stimuleren cliënten eventuele knelpunten zelf op te lossen. Ons eerste advies is 'ga er samen over praten'. Op verzoek van cliënten kunnen wij aanwezig zijn bij de gesprekken. Soms leiden de gesprekken tot een oplossing en kan de hulpverlening doorgang vinden. Soms is de uitkomst het indienen van een formele klacht.

Wij ondersteunen bij klachten- en/of bezwaarprocedures

Wij ondersteunen cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdzorg. Als het nodig is, geven wij de aanzet voor een juridische oplossing van een geschil. Wij bewaken de procedurele afhandeling van klachten en begeleiden het (vervolg)traject naar de klachten- en/of bezwaarcommissie.

Wij signaleren verbeterpunten

Wij signaleren verbeterpunten in de jeugdzorg met het doel de kwaliteit op peil te houden. Dit doen we op basis van onze bevindingen en contacten met cliënten. In de jaarlijkse evaluatie bespreken wij dat met de betrokken jeugdzorgorganisaties en onze opdrachtgevers.

Wij adviseren instanties in de jeugdzorg

Wij staan instanties in de jeugdzorg met raad en daad terzijde als zij vragen hebben over het opzetten of aanpassen van hun klachten- en cliëntenbeleid.

Klachtenregeling en Klachtencommissie AKJ

Cliënten die een beroep doen op de ondersteuning van het AKJ kunnen zich bij onvrede over onze diensten richten tot de vertrouwenspersoon, zijn leidinggevende en/of direct bij de externe klachtencommissie van het AKJ.



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



AKJ Centraal Bureau

Nijenburg 150
1081 GG Amsterdam

T 088 555 10 00

F 020 627 0317

E info@akj.nl