

# Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Wat wij voor kinderen, ouders en  
professionals kunnen betekenen



# KERNWAARDEN AKJ

## **MOTIVEREND**

Wij nemen iedereen serieus die onze hulp inroept. Wij helpen de cliënt om sterk te staan, voor zichzelf op te komen en dit vol te houden. Wij maken duidelijk welke rechten en keuzes er zijn en wat er verwacht mag worden van de hulp die hij ontvangt.

## **ZONDER OORDEEL**

Het verhaal van de cliënt is voor ons het uitgangspunt. Wij oordelen niet over de situatie van een cliënt. Wij zijn er om te verhelderen en om samen te bespreken wat er aan de hand is.

## **STEM GEVEN**

Hoe hard moet een cliënt roepen als hij het ergens niet mee eens is? Wij helpen de cliënt bespreekbaar te maken wat hij vindt dat gezegd moet worden. Wij staan naast de cliënt; dat is onze opdracht. Wij willen dat hij gehoord wordt.

## **VERBINDEND**

Wij maken ruimte voor de dialoog en zo verbinden we. Soms is de communicatie verbroken of vastgelopen. Wij openen het gesprek zodat er weer verbinding mogelijk is tussen de cliënt en de professional van de jeugdhulp.

## **VASTBERADEN**

Wij vinden het krachtig wanneer de cliënt voor de eigen rechten opkomt. Dat inspireert ons om hem te blijven ondersteunen, soms tegen de stroom in.

## **ONAFHANKELIJK**

Wij zijn aan geen enkele instantie verbonden. We gaan integer om met onze onafhankelijke positie en de vertrouwelijke aard van ons werk. Daardoor zijn we krachtig en dragen we bij aan betere jeugdhulp voor kinderen en ouders.

## **MISSIE**

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is de organisatie die landelijk het onafhankelijke vertrouwenswerk uitvoert.

Het AKJ voert deze opdracht uit voor alle gemeenten, in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Wij doen dit samen met collega's van een aantal Zorgbelang-organisaties. Wij zorgen ervoor dat het vertrouwenswerk op alle locaties van zowel het AKJ als Zorgbelang langs dezelfde lijnen wordt uitgevoerd. Onze vertrouwenspersonen hebben contact met kinderen, jongeren en ouders die advies vragen of een klacht hebben

over de jeugdhulp. Wij zijn er om met hen te bespreken wat er aan de hand is en zoeken samen naar een oplossing. Wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp. Dat is onze missie.

## **VERTROUWENSWERK**

De weg vinden in de jeugdhulp is soms ingewikkeld. Daarom proberen wij het voor iedereen zo eenvoudig mogelijk te houden. In alles wat wij doen staan de rechten van het kind centraal. Onze vertrouwenspersonen zijn zeer toegankelijk. De insteek is om onvrede op een zo laag mogelijk niveau bespreekbaar te maken en te zoeken naar oplossingen dichtbij de cliënt.



Een officiële klachtenprocedure is niet de standaardroute, maar cliënten kunnen hier wel voor kiezen.

## **WIE KAN EEN VER- TROUWENSPERSOON INSCHAKELEN?**

Elk kind, elke jongere, elke (pleeg)-ouder of verzorger die te maken heeft met de jeugdhulp kan ons inschakelen. Soms verblijven de kinderen en jongeren in een jeugdhulpinstelling, pleeggezin, logeershuis of zorgboerderij. Onze vertrouwenspersonen gaan regelmatig op bezoek in deze instellingen. Zo zijn zij zichtbaar en direct benaderbaar voor jongeren zodat zij hun vragen kunnen stellen of klachten

direct kunnen uiten. Ook jeugdigen die ambulante behandeling ontvangen binnen de GGZ kunnen een beroep op ons doen. Dat geldt ook voor iedereen die vragen of klachten heeft over de gemeentelijke jeugd- en wijkteams, organisaties voor Jeugdbescherming, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis. Onze vertrouwenspersonen staan klaar om hen te informeren, adviseren en zo nodig ondersteuning te bieden.

De dienstverlening van het AKJ is kosteloos.



## **WAT WE DOEN**

Wij geven antwoord op vragen van degenen die ons benaderen. We bieden een luisterend oor en leggen uit hoe de jeugdhulpverlening werkt.

Soms is dat al genoeg om onvrede te voorkomen of weg te nemen. Daarbij geven wij kinderen, jongeren, ouders en verzorgers informatie over hun rechten en mogelijkheden. Bij klachten over de jeugdhulp ondersteunen wij bij het verwoorden, indienen en bespreken ervan. Door onze rol zijn we in staat om verbeterpunten te signaleren. Die bespreken we met de betrokken instantie. Zo dragen we bij aan betere kwaliteit in de jeugdhulp. Het spreekt voor zich dat we werken met de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld.

## **LAAGDREMPELIG EN BEREIKBAAR**

Wie onze hulp nodig heeft, kan ons eenvoudig bereiken. Op werkdagen zijn we bereikbaar via het landelijke toegangsnummer 088 555 1000. Ook per mail, via ons informatieformulier op de website en via de chat zijn we te bereiken. Jeugdigen staan we altijd meteen te woord. Kijk voor meer informatie op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

## **KERNTAKEN AKJ**

### **INFORMATIE EN ADVIES**

Wij geven antwoord op vragen van cliënten, geven advies en leggen uit hoe de jeugdhulpverlening werkt.

### **VOORLICHTING**

Wij geven informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdhulp aan jeugdigen, ouders en verzorgers. En waar nodig aan professionals. Dit doen we tijdens groepsbezoeken en voorlichtingsbijeenkomsten. Wij richten ons op alle cliënten en professionals in de jeugdhulp.

### **KLACHTONDERSTEUNING**

Wij ondersteunen cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdhulp. Wij bewaken de procedurele afhandeling van klachten en begeleiden het (vervolg)traject naar de klachten- en/of bezwaarcommissie en in tuchtrechtzaken.

### **SIGNALERING**

Wij signaleren verbeterpunten en rapporteren daarover eerst aan de betrokken instantie. Hiermee dragen we bij aan kwaliteitsverbetering van de jeugdhulp. De Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld is geïmplementeerd in de werkwijze van de vertrouwenspersonen.





**akj**

Vertrouwenspersonen  
in de jeugdhulp

---

**AKJ**

Pand Zuid

Ijsbaanpad 9-11 • 1076 CV Amsterdam

088 555 1000 • [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

Het AKJ heeft regiokantoren in Lelystad, Rotterdam,  
Den Haag, Utrecht, Deventer en Sittard