

Afdeling	: OCSW	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Silvie Brouwers (0495-575480)	DJ-3322
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		3321
		Publicatie:
		Openbaar

**Onderwerp**

Overeenkomst met Sensoor, De Kindertelefoon en AKJ

**Voorstel**

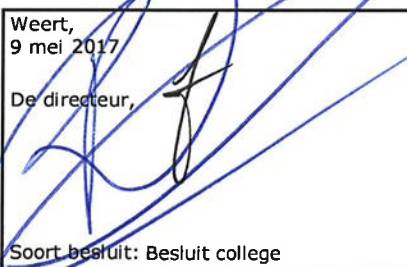
1. In te stemmen met bijgevoegde overeenkomst vanaf 2018 met stichting De Kindertelefoon, stichting Sensoor en stichting AKJ.
2. De jaarlijkse kosten ongeveer € 45.556,- vanaf 2018 ten laste van de middelen te brengen die hiervoor via het gemeentefonds beschikbaar gesteld worden.
3. De raad te informeren middels bijgevoegde raadsinformatiebrief.

**Inleiding**

Tot en met 2017 bekostigt de VNG via een uitname uit het Gemeentefonds drie wettelijk verplichte landelijke functies in het sociaal domein: stichting Sensoor (Luisterend Oor), stichting De Kindertelefoon en het AKJ (Vertrouwenswerk Jeugd). Vanaf 2018 vervalt de mogelijkheid van collectieve financiering door de VNG. De gemeenten hebben in het najaar van 2016 besloten om de dienstverlening van de drie stichtingen te continueren. Via een ledenbrief in april jl. verzoekt de VNG de individuele gemeenten om de drie landelijke instellingen te blijven financieren en vóór 1 juni de standaardovereenkomst met de drie stichtingen te ondertekenen.

**Beoogd effect/doel**

Voorzien in een voor alle inwoners van Nederland toegankelijke voorziening voor Kindertelefoon, Luisterend Oor (Sensoor) en vertrouwensfunctie Jeugdhulp.

Weert, 9 mei 2017  De directeur,   Soort besluit: Besluit college	S		B	W	W	W	W
		akkoord		EVE	PS	GG	MvdH
		bespreken					

29-05-17

**In te vullen door het B&W secretariaat:**

- |   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Akkoord                                       | <input type="checkbox"/> Niet akkoord      | <input type="checkbox"/> A-stuk |
| <input type="checkbox"/> Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder | <input type="checkbox"/> Gewijzigde versie | <input type="checkbox"/> B-stuk |
| <input type="checkbox"/> Anders, nl.:   |  | <input type="checkbox"/> C-stuk |

Beslissing d.d.: 29-5-2017

Nummer: 6

De secretaris,

## **Argumenten**

### *1.1 De beschikbaarheid van de drie diensten is een wettelijk verplichte gemeentelijke taak*

In de Jeugdwet is opgenomen dat de gemeente onafhankelijk vertrouwenswerk jeugdhulp moet bieden aan jeugdigen en (pleeg)ouders. Het AKJ voert deze functie uit in de regio Midden-Limburg. Ook het voorzien in de functie van de Kindertelefoon en Sensor is op basis van de Jeugdwet respectievelijk de Wmo verplicht.

### *1.2 De drie organisaties komen met een gezamenlijk aanbod*

Om de gemeenten tegemoet te komen hebben Sensor, het AKJ en Kindertelefoon hun krachten gebundeld. De organisaties doen een gezamenlijk aanbod aan de Nederlandse gemeenten en hierdoor worden administratieve lasten beperkt. Overigens wordt er van uitgegaan dat alle gemeenten in Nederland de standaardovereenkomst met de drie organisaties afsluiten. In geval er gemeenten zijn die niet mee doen, gaat het sociaal plan van de drie organisaties in juni in werking.

### *1.3 Er ontbreken op dit moment alternatieven voor genoemde functies*

Op korte termijn zijn er geen alternatieven voor deze functies voorhanden en ook nog niet nader onderzocht. Er wordt nu dus overgegaan tot het afsluiten van de overeenkomst voor 2018-2021 voor deze drie functies. In de periode 2018-2020 kan nagegaan worden of de gemeente dienstverlening zoals door de Kindertelefoon en Sensor geboden wordt, regionaal of subregionaal kan en wil realiseren.

## **Kanttekeningen en risico's**

### *1.1 Inzicht in de (sub)regionale behoefte van De Kindertelefoon en Sensor ontbreekt*

De beschikbaarheid van de functies kindertelefoon en luisterend oor is verplicht voor gemeenten. Op dit moment is echter niet inzichtelijk of beide voorzieningen daadwerkelijk in een (sub)regionale behoefte voorzien. Het is niet ondenkbaar dat door de nieuwe manier van werken in het sociaal domein én ontwikkelingen in gebruik van social media de behoefte aan de luisterend oor-functie van de Kindertelefoon en Sensor verandert.

## **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Het centraal inkopen van de dienstverlening van stichting De Kindertelefoon, stichting Sensor en stichting AKJ door de VNG wordt op dit moment bekostigd via een uitname uit het gemeentefonds. Vanaf 2018 wordt deze uitname weer toegevoegd aan het gemeentefonds. VNG communiceert dat ingestoken wordt op het budget neutraal overnemen van deze inkoop per gemeente. Of dit inderdaad zo is, zal blijken in de septembercirculaire.

In totaal wordt voor de drie diensten € 0,92 per inwoner in rekening gebracht bij de gemeenten. Voor het onderdeel AKJ € 0,44 per inwoner, voor de Kindertelefoon € 0,23 en voor Sensor € 0,25.

Voor Weert gaat het om een bedrag van ongeveer € 45.556,- vanaf 2018 (inwoneraantal 1 februari 2017 (49.517 x € 0,92).

Voorgesteld wordt om de kosten ten laste van de middelen te brengen die hiervoor via het gemeentefonds beschikbaar gesteld worden en een mogelijk te kort op te vangen binnen de exploitatie Jeugdhulp en/ of Wmo.

### **Uitvoering/evaluatie**

Na besluitvorming door de colleges van Midden-Limburg wordt de basisovereenkomst ondertekend en voor 1 juni verzonden aan de centrale administratie van de organisaties.

### **Communicatie/participatie**

Via een korte publicatie worden de inwoners van de gemeenten Midden-Limburg geïnformeerd. Ook wordt de gemeenteraad in kennis gesteld via bijgevoegde raadsinformatiebrief.

### **Overleg gevoerd met**

#### Intern:

Saskia Doek, Patricia Vos

#### Extern:

Beleidsteam jeugd Midden-Limburg

### **Bijlagen**

1. Ledenbrief VNG over contractering en financiering van drie landelijke instellingen sociaal domein
2. Standaardovereenkomst gemeenten met AKJ, De Kindertelefoon en Sensor
3. Financiële Toelichting
4. Aanbod Sensor
5. Aanbod De Kindertelefoon
6. Aanbod AKJ Vertrouwenswerk
7. RIB gemeenteraad
8. Publicatie Gemeentewijzer

Gemeenteraad Weert  
Wilhelminasingel 101  
6001 GS WEERT

Weert, 29 mei 2017

Onderwerp : Bekostiging vertrouwenswerk, Luisterend Oor en Kindertelefoon

Geachte raadsleden,

Vanaf 2018 sluiten de Midden-Limburgse gemeenten – net als alle gemeenten in Nederland – een contract af met drie landelijke instellingen voor De Kindertelefoon, Sensor (anoniem Luisterend Oor) en het AKJ (vertrouwenswerk Jeugdhulp).

#### ***Wettelijke plicht***

De gemeente is wettelijk verplicht om onafhankelijk vertrouwenswerk te bieden aan jeugdigen en (pleeg)ouders die te maken hebben met jeugdhulp. Het AKJ voert deze functie uit in de regio Midden-Limburg. Ook het voorzien in de functie van de Kindertelefoon en Sensor is op basis van de Jeugdwet en Wmo verplicht.

Vanaf 2015 heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) deze functies namens de Nederlandse gemeenten ingekocht. De VNG bekostigde deze diensten met een uitname uit het Gemeentefonds. Deze vorm van financiering mag niet meer vanaf 2018.

#### ***Aanbod voor iedereen***

Het is de bedoeling dat alle gemeenten een contract afsluiten met de drie organisaties. Dit om te waarborgen dat alle inwoners van Nederland altijd een beroep kunnen doen op de genoemde diensten. De gemeenten in Midden-Limburg sluiten zich hierbij aan. Voor de inwoners van de gemeente verandert er niets. Zij kunnen op dezelfde manier als tot nu toe gebruik maken van de hulp van De Kindertelefoon, Sensor en het AKJ.

#### ***Financieel***

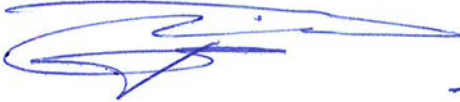
Het centraal inkopen van de dienstverlening van stichting Kindertelefoon, stichting Sensor en stichting AKJ door de VNG is bekostigd via een uitname uit het gemeentefonds. Vanaf 2018 worden deze middelen weer toegevoegd aan het gemeentefonds, waardoor de nieuwe werkwijze per saldo budgettair neutraal per gemeente zou moeten verlopen. In de septembercircularisatie 2017 zal het exacte bedrag opgenomen worden.

In totaal wordt voor de drie diensten € 0,92 per inwoner in rekening gebracht bij de gemeenten. Voor het onderdeel AKJ € 0,44 per inwoner, voor de Kindertelefoon € 0,23 en voor Sensor € 0,25.


Voor Weert gaat het om een bedrag van ongeveer € 45.556,- vanaf 2018.

Besloten is om de kosten ten laste van de middelen te brengen die hiervoor via het gemeentefonds beschikbaar gesteld worden en een mogelijk tekort op te vangen binnen de exploitatie Jeugdhulp en/ of Wmo.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,



G. Brinkman  
wnd. secretaris



A.A.M.M. Heijmans  
burgemeester

Bijlage(n) : ...



## Luisterend Oor

### ***Wettelijke basis***

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

De wet stelt dat iedere gemeente er zorg voor dient te dragen dat voor ingezetenen op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is (anonieme hulp op afstand, zoals Sensor). Omdat de verblijfsgemeente van een hulpvrager door de anonimiteit niet bekend is, wordt de dienstverlening niet op basis daarvan georganiseerd, en dienen gemeenten dit gezamenlijk op te zetten.

De Memorie van Toelichting bij de WMO 2015 bij de wet zegt "... Vanwege het anonieme karakter is het niet mogelijk om het gebruik van deze vorm van hulpverlening door te berekenen aan gemeenten waar de gebruikers gevestigd zijn. Daarom – en om een landelijke dekking te kunnen garanderen, is samenwerking tussen gemeenten gewenst en doelmatig. Artikel 2.6.1 verplicht gemeenten met elkaar samen te werken, indien dat voor een doeltreffende en doelmatige uitvoering van deze wet aangewezen is."

De wet en de memorie van toelichting daarop, maken dus duidelijk dat Nederland gekozen heeft om anonieme hulp op afstand verplicht aan te bieden aan haar inwoners via een wettelijke verankering in de Wmo. De wet en de memorie van toelichting interpreteert Sensor zo dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben om door samenwerking een schaalgrootte te creëren die een landelijk toegankelijke dienstverlening mogelijk maakt.

### ***Aard van de dienstverlening***

Wat is Sensor precies:

Dag en nacht, het hele jaar door, is Sensor bereikbaar voor een anoniem luisterend oor. Een veilige plaats waar iedereen gehoord wordt en waar met tijd en aandacht geluisterd en meegedacht wordt. Sensor biedt de mogelijkheid voor iedereen in NL (vanaf ongeveer 15 jaar) om met ons contact op te nemen via telefoon, chat en mail voor een gesprek van mens tot mens waarin men echt aandacht krijgt.

Aandacht is van essentieel belang voor iedereen, een basisbehoefte. Zonder aandacht is het leven zwaar, zo niet onmogelijk. Aandacht is hét werkzame bestanddeel in alle vormen van therapie en hulpverlening door professionals en vrijwilligers. En, aandacht komt steeds meer onder druk te staan,

tijd ontbreekt vaak en mensen zijn druk en door technische ontwikkelingen wordt de privacy van mensen ook steeds vaker op de proef gesteld. Persoonlijke aandacht is en blijft altijd nodig en het is precies dat wat wij te bieden hebben waardoor we stress verlagen, crises verkleinen, ruimte voor inzicht scheppen, meer specialistische zorg voorkomen en gewoon in het algemeen: leed verlichten.

Sensor is momenteel niet de enige organisatie die anoniem en op afstand hulp biedt. We zijn wel de grootste die 24 uur per dag en zonder aanzien des persoons of het soort probleem of vraag, met mensen in gesprek gaat en wel door vrijwilligers. Op een gelijkwaardige manier, van mens tot mens, zonder drempel. Het aantal gesprekken dat Sensor voert is ruim 250.000 per jaar (telefoon, chat en mail). Die 24 uur per dag maakt ons uniek.

### ***Samenwerkingspartners***

Sensor levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van suicides. Enerzijds door de gesprekken met suïcidale mensen. Anderzijds door de samenwerking met 113Online, het nationale suïcide preventie platform. Sensor helpt 113Online met name 's avonds en 's nachts de vraag naar telefonische hulpverlening op te vangen. Ook kan een vrijwilliger een gesprek doorverbinden naar de professionele achterwacht van 113Online.

Met andere maatschappelijke organisaties hebben wij ons als kernpartner verenigd in een Coalitie om eenzaamheid in Nederland te voorkomen en beperken: Coalitie Erbij ([www.coalitieerbij.nl](http://www.coalitieerbij.nl)).

Sensor is aangesloten bij IFOTES, een internationaal samenwerkingsverband van telefonische hulpdiensten wereldwijd. IFOTES is verbonden met de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO).

Met diverse andere organisaties wordt samengewerkt zoals de Politie die mensen rechtstreeks naar Sensor doorverbindt, Veilig Thuis, diverse Welzijnsorganisaties, Vrijwilligerscentrales, Mezzo.

### ***Waar wordt over gebeld, gemaïld en gechat?***

De top 3 onderwerpen waarover wordt gebeld, gemaïld en gechat zijn eenzaamheid, psychosociale problemen en relatieproblemen. Voor specifiekere informatie verwijzen we u naar ons jaar- en halfjaarverslag (<https://sensor.nl/publicaties/jaarverslagen.html>).

### ***Hoe is het Luisterend oor nu georganiseerd en hoe wordt het uitgevoerd?***

Sensor werkt met ongeveer 950 vrijwilligers in het hele land, die verbonden zijn aan 25 kantoren. Die vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd en uitgebreid getraind en begeleid. De communicatie met hulpvragers/gesprekspartners gaat via landelijk toegankelijke systemen. Of men nu het landelijke nummer draait (0900-0767), een van de vele lokale nummers of via de site chat of mailt, altijd staat de techniek in dienst van een zo snel en goed mogelijke bereikbaarheid. De kwaliteit van het gesprek staat centraal en wordt voortdurend gemonitord en waar nodig wordt gewerkt aan verbetering.

Professionaliteit in het voeren van gesprekken en het bieden van een empathisch en respectvol mens-tot-mens gesprek zijn de elementen in de dienstverlening die maken dat Sensor zich onderscheidt van andere vormen van hulp.

### ***Relatie met gemeenten***

De VNG heeft in 2015, 2016 en 2017 namens de gemeente een contract gesloten met de Stichting Sensor. De G4 hebben eigen afspraken met hun hulplijnen (zoals vermeld hebben we in Den Haag en Rotterdam partners die een franchiseovereenkomst met Sensor hebben).

Ten behoeve van de financiering heeft de VNG in die jaren een uitname uit het gemeentefonds gedaan. Voor 2015 contracteerden de provincies de Stichting Sensor. Vanaf 2018 kan de VNG geen uitname meer uit het gemeentefonds doen. De middelen zijn gedecentraliseerd naar alle gemeenten.



## **Wat doet stichting De Kindertelefoon?**

### **Kracht van kinderen als vertrekpunt**

De Kindertelefoon neemt kinderen en jongeren serieus, ziet hen als zelfstandige individuen die in staat zijn om zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren en zet de eigen kracht van het kind in de dienstverlening centraal. Daarbij is een belangrijke rol weggelegd voor participatie van jongeren zelf. Dit krijgt in de praktijk concreet vorm met de inzet van jongeren (peers) in verschillende kanalen, onder meer in de chat (peer2peer chat) en op het Forum (super users).

### **Het begint bij ècht luisteren**

De Kindertelefoon wil de stem van kinderen laten horen. Dat doen we door te luisteren, kinderen te laten participeren, te signaleren en te verwijzen en door te investeren in voorlichting en outreach activiteiten. Wij luisteren naar wat kinderen ons vertellen en zetten die kennis in om de positie van alle kinderen en jongeren in Nederland te versterken. De Kindertelefoon hanteert bij de invulling van haar taak een professionele aanpak die uitgaat van empowerment van kinderen.

### **Landelijke beschikbaarheid en bereik**

Met een landelijk gratis telefoonnummer (0800-0432 en sinds kort het uniforme Europese Kindertelefoon nummer 116111, dat geleidelijk het 0800 nummer zal vervangen) en website ([www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl)) met onder andere het Forum zorgt De Kindertelefoon voor landelijke bereikbaarheid voor alle kinderen en jongeren in Nederland die behoefte (en het recht) hebben op informatie, advies en ondersteuning, ongeacht waar ze wonen of verblijven, over gemeentegrenzen heen.

### **Wettelijke taak**

De Kindertelefoon vervult in Nederland een unieke taak: De Kindertelefoon biedt een luisterend oor aan alle kinderen in Nederland van 8-18 jaar die daar behoefte aan hebben. De Kindertelefoon geeft concreet uitvoering aan de wettelijke taak zoals verwoord in de Jeugdwet. Daarnaast geeft De Kindertelefoon in haar contacten concreet invulling aan artikel 12 en 13 van het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Kinderen kunnen contact zoeken met De Kindertelefoon via telefoon en chat of via het forum op de website. De dienstverlening van De Kindertelefoon is vertrouwelijk, anoniem en gratis voor alle kinderen en jongeren in Nederland

### **Organisatie stichting De Kindertelefoon**

Sinds 1 januari 2015 is De Kindertelefoon een zelfstandige stichting met een landelijk bureau en 7 locaties in Nederland: in Groningen, Almelo, Rotterdam, Nijmegen, Utrecht, Amsterdam en Tilburg. Op de locaties voeren vrijwilligers dagelijks gesprekken met kinderen en jongeren. De oproepen worden landelijk afgehandeld door een beschikbare medewerker in een van de teams. Circa 98 % van de oproepen zijn afkomstig van een mobiel toestel. Het landelijk bureau is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling, belangenbehartiging op landelijk niveau, personeelszaken, coördinatie van projecten, informatievoorziening, woordvoering en publiciteit van De Kindertelefoon. Daarnaast heeft het landelijk bureau een aantal landelijke beheertaken: het beheer van de telecomomgeving, de website, het registratiesysteem en financiën.

Bij De Kindertelefoon zijn ca. 600 professioneel opgeleide vrijwilligers aan het werk. De vrijwilligers bemannen de telefoon en de chat, en zijn actief als beheerders van website-onderdelen zoals het Forum. De vrijwilligers staan onder leiding van 45 beroepskrachten. De minimumleeftijd van de

vrijwilligers is 18 jaar, met uitzondering van de peer2peer chat (<https://www.kindertelefoon.nl/over-ons/chat/>). Daarin zijn ook jonge vrijwilligers tussen 16 en 19 jaar actief. De Kindertelefoon is voor telefoon en chatcontact geopend van 11-20 uur en via het Forum 24/7 (<https://forum.kindertelefoon.nl/>)

### **Relatie De Kindertelefoon met gemeenten als opdrachtgever**

Het anonieme en niet tot een persoon of gebied herleidbare contact maakt het niet mogelijk om op gemeenteniveau te rapporteren over de contacten. Dat kan wel over de op (basis) scholen gegeven gastlessen en voorlichtingen. Met gemeenten kunnen afspraken worden gemaakt over het vergroten van het aantal gastlessen, bijvoorbeeld in regio's waar veel jeugdzorgproblematiek speelt, voor zover dat de organisatorische en financiële draagkracht van De Kindertelefoon niet te boven gaat. Gastlessen worden uitgevoerd door daartoe speciaal getrainde vrijwilligers. Een bijzondere activiteit is het actief verwijzen naar hulp indien de situatie waarin een kind zit daarvoor aanleiding geeft en het kind middels informed consent daarvoor toestemming geeft. Een actieve verwijzing naar Veilig Thuis is niet anoniem, waardoor gerapporteerd kan worden over uitsluitend het aantal verwijzingen, met in achtneming van de privacy – dus geanonimiseerd, naar een specifiek werkgebied.

Bereikbaarheid van De Kindertelefoon

Landelijk Bureau: 030-3410400

Voor kinderen en jongeren: 0800-0432 én 116111

Website: [www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl)

Aanvragen postermateriaal e.d. via: [voorlichting@kindertelefoon.nl](mailto:voorlichting@kindertelefoon.nl)

Spreekbeurt informatie (kinderen en jongeren): <https://www.kindertelefoon.nl/over-ons/spreekbeurt/>



## Vertrouwenswerk

### **Wettelijke basis**

De gemeente moet conform het bepaalde in artikel 2.6 lid 1 sub f van de Jeugdwet onafhankelijk en vrij toegankelijk vertrouwenswerk beschikbaar stellen, waarbij vertrouwenspersonen werkzaam moeten zijn bij 'een rechtspersoon' (artikel 2.6 lid 2 Jeugdwet).

### **Aard van het vertrouwenswerk: randvoorwaardelijke en specialistische functie**

Elke gemeente is ervoor verantwoordelijk dat kinderen en/of (pleeg)ouders die ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen op grond van de jeugdwet zich tot een vertrouwenspersoon kunnen wenden, in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 1.1 Jeugdwet). Het vertrouwenswerk moet wettelijk altijd direct en zonder toegangseisen beschikbaar zijn. Het is daarom aangemerkt als een 'randvoorwaardelijke functie'.

### **De-escalatie en dejuridisering via individuele ondersteuning**

Vertrouwenspersonen ondersteunen als jongeren en hun (pleeg)ouders/verzorgers als ze vragen of klachten hebben over bejegening, communicatie, procedures, besluiten, onveiligheid en rechtspositie binnen de jeugdhulp. Veel van deze cliënten zijn vaak in hoge mate afhankelijk van zorg, uithuisgeplaatst en kwetsbaar. Het overgrote deel van de jeugdigen (en hun ouders) heeft een 'maatregel' opgelegd gekregen of verkeren in een fase van onderzoek dat daartoe kan leiden: een situatie van *drang en dwang*. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om de jeugdige of hun ouders/verzorgers te ondersteunen, maar nooit op eigen initiatief. Er ligt altijd een vraag van een cliënt aan ten grondslag. De insteek van vertrouwenswerk is vooral om te voorkomen dat een klacht escaleert tot een conflict dat juridisch wordt uitgespeeld. Tot echt juridische bijstand komt het daardoor maar weinig.

### ***Signaleren als secundaire taak***

Naast de primaire taak van individuele ondersteuning van cliënten hebben vertrouwenspersonen ook afgeleide taken. Het gaat hier in het bijzonder om het geven van algemene voorlichting en het signaleren van structurele tekortkomingen en misstanden. Het vertrouwenswerk heeft in die zin ook betekenis voor de algehele kwaliteit van jeugdhulp. Signalen worden doorgeleid naar de directies van de jeugdhulpinstelling, de gemeente of de Inspectie Jeugdzorg. Jaarlijks wordt een rapport gepubliceerd over het beroep dat op de vertrouwenspersonen wordt gedaan. Dat rapport ziet op het aantal klachten per instelling en per regio en is daarmee van belang voor de verdere beleidsontwikkeling.

### ***Hoe is het vertrouwenswerk nu georganiseerd en hoe wordt het uitgevoerd?***

Er is een centrale toegang tot de vertrouwenspersonen via 0885551000, via de mail, infoformulier en via de chat. De eerste vragen worden op deze wijze beantwoord. Is een intensiever traject noodzakelijk, dan wordt de cliënt doorgeleid naar de regio waar de cliënt woonachtig is. Bij de centrale toegang komen ook regelmatig vragen binnen van professionals, zoals jeugdhulpverleners, leerkrachten, artsen en cliëntondersteuners.

De vertrouwenspersonen van het AKJ werken in Noord-Holland, Flevoland, Zuid-Holland, Utrecht, Overijssel en Limburg. Daarnaast heeft het AKJ overeenkomsten afgesloten met 5 Zorgbelangorganisaties die de regio's Groningen, Drenthe, Friesland, Gelderland, Brabant en Zeeland van vertrouwenspersonen voorzien. AKJ en Zorgbelang voeren het vertrouwenswerk langs dezelfde lijnen en afspraken uit en kunnen elkaar vervangen zodat er voor cliënten geen merkbaar onderscheid is.

### ***Voor wie is het vertrouwenswerk?***

De reikwijdte van het onafhankelijk vertrouwenswerk heeft betrekking op alle hulp in het kader van de Jeugdwet, waaronder de ambulante jeugd-ggz, de intramurale en ambulante hulp aan de LVB-doelgroep, de jeugdbescherming en-reclassering, de gemeentelijke toegang (wijk-/buurtteams) en Veilig Thuis. De intramurale jeugd-GGZ valt onder een ander wettelijke regime en hiervoor heeft het Ministerie van VWS onafhankelijk vertrouwenswerk ingekocht bij de stichting PVP en de stichting LSFVP.

### ***Relatie met jeugdhulpinstellingen***

Voor een belangrijk deel concentreert het vertrouwenswerk zich rond cliënten die op grond van een maatregel in instellingen en gezinshuizen verblijven. Daarmee speelt het werk van de vertrouwenspersoon zich vaak af buiten de gemeente/regio die verantwoordelijk is voor de inkoop van de zorg voor die cliënt. Vertrouwenspersonen zijn gekoppeld aan de voorzieningen waar kinderen/jongeren *verblijven*. Dat is in het belang van de kinderen en jongeren: een vast gezicht, waarmee een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd, onafhankelijk van de gemeente die de zorg inkoop. Hierdoor is ook de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon gegarandeerd voor jongeren die buiten hun eigen regio zijn geplaatst.

### ***Relatie met gecertificeerde instellingen, wijkteams, Veilig Thuis***

Een groot gedeelte van de cliënten wendt zich tot een vertrouwenspersoon met klachten en vragen over de gecertificeerde instellingen, wijkteams en Veilig Thuis. Regelmatig zijn er gesprekken tussen de instelling, cliënt en vertrouwenspersoon waarbij geprobeerd wordt de samenwerking te verbeteren. De insteek van de vertrouwenspersoon hierbij is om de problemen op te lossen op het niveau waar deze

zijn ontstaan. De cijfers over de ondersteuning van de vertrouwenspersoon en de uitkomsten daarvan worden besproken met de instelling zelf. Tijdens deze besprekingen komen ook signalen aan de orde, die als doel hebben de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren.

#### ***Relatie met gemeenten vanuit de opdrachtgeversrol***

Er is voor elke gemeente een vaste vertrouwenspersoon die het aanspreekpunt is voor vragen vanuit de gemeente. Daarnaast regelt deze vertrouwenspersoon voorlichtingsbijeenkomsten over onafhankelijk vertrouwenswerk en evaluatiegesprekken met de teams die de toegang tot de jeugdhulp regelen en de (eerste) ambulante jeugdhulp vorm geven. De gemeente en de vertrouwenspersoon spreken af op welke wijze de gemeente geïnformeerd wil worden over de inhoud achter de cijfers uit de rapportage en met welke frequentie. De vertrouwenspersoon sluit aan bij de behoefte van de gemeente.

#### ***Vormen en omvang van contact***

Vertrouwenspersonen beantwoorden vragen en verstrekken informatie per e-mail, telefoon, chat, website, WhatsApp, Facebook, Twitter, of via *face-to-face* contact. De vertrouwenspersonen bezoeken circa 350 jeugdhulpinstellingen in het gehele land volgens een vaste frequentie, die mede afhankelijk is van de zorgafhankelijkheid en kwetsbaarheid van de doelgroep. Hierbij gaat het jaarlijks om 50.000 contacten voor ruim 7500 unieke cliënten.

#### ***Centrale cliëntenregistratie***

De vertrouwenspersonen leggen gegevens vast over het vertrouwenswerk dat zij uitvoeren in één centraal registratiesysteem. Hierdoor kan een landelijk beeld gegeven worden van het vertrouwenswerk in het kader van de jeugdwet. De vragen, problemen en klachten van cliënten overschrijden vaak gemeente- en regiogrenzen ("buitenregionaal klagen"). Deze informatie raakt niet kwijt en wordt door een vaste contactpersoon van een instelling of gemeente in beeld gehouden.

#### ***Jaarlijkse rapportage***

Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de aanbieders van jeugdhulp over het vertrouwenswerk bij deze aanbieder. Hierover wordt een gesprek gevoerd met de aanbieder waarbij onder andere de cijfers, opvallendheden en signalen besproken worden. Daarnaast wordt jaarlijkse een landelijke en 42 regionale rapportages uitgebracht over het vertrouwenswerk. Er wordt gewerkt aan een gemeentelijke rapportage.

#### ***Centrale kwaliteitsbewaking***

Vertrouwenspersonen moeten hun werk doen in de context van het hulpverleningsproces en kennis hebben van de wetten die van toepassing zijn, maar ook goed in staat zijn om een vertrouwensband met cliënten (jongeren, ouders) die ondersteuning, behandeling, zorg ontvangen te scheppen. Dat maakt dat het vertrouwenswerk een hoge mate van specialisatie kent, zeker waar het de gesloten jeugdhulpinstellingen, de LVB-doelgroep en ambulante GGZ-doelgroep betreft. Vertrouwenspersonen zijn om die reden dan ook minimaal HBO-opgeleide professionals, waarbij de minimumaanstelling per persoon 24 uur is. Op die manier is een groter aantal vertrouwenspersonen beschikbaar en kan kwaliteit worden geborgd. Opleiding en intervisie zijn belangrijke pijlers om de professionaliteit op orde te houden. Over certificering van het vak vertrouwenspersoon wordt nagedacht met andere instellingen die vertrouwenswerk leveren.