akj

vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Algemene informatie over het AKJ

Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Wat wij doen

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg is de organisatie die landelijk het onafhankelijke vertrouwenswerk uitvoert onder de naam AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*. 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 Zorgbelangorganisaties. 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, (pleeg)ouders en verzorgers 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.

Onze missie

Wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp.

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 gemakkelijk benaderbaar. Ons uitgangspunt 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 vertrouwenspersoon inschakelen?

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg)-ouder of verzorger die te maken heeft met de jeugdhulp kan ons inschakelen. Soms verblijven de kinderen en jongeren niet thuis maar bijvoorbeeld in een (open of gesloten) jeugdhulpinstelling, pleeggezin of gezinshuis. Onze vertrouwenspersonen gaan met vaste regelmaat 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 jongeren die ambulante behandeling ontvangen kunnen een beroep op ons doen.

Al met al zijn we er voor iedereen die vragen of klachten heeft over centra voor jeugd & gezin, jeugd- en wijkteams, instellingen die de jeugdhulp uitvoeren, organisaties voor jeugdbescherming, de jeugdreclassering, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis. Onze vertrouwenspersonen staan klaar om cliënten te informeren, te adviseren en zo nodig ondersteuning te bieden. De dienstverlening van het AKJ is gratis.

Ons werk

Wij geven antwoord op vragen van degenen die ons benaderen. We bieden een luisterend oor en leggen uit hoe de jeugdhulp werkt. Daarbij geven wij kinderen, jongeren, ouders en verzorgers informatie over hun rechten en mogelijkheden. Soms is dat al genoeg om onvrede te voorkomen of weg te nemen. 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 e-mail, via het contactformulier en de chat op onze website zijn we te bereiken. Kinderen en jongeren staan we altijd meteen te woord.

Vertrouwelijkheid

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk om met informatie die cliënten ons vertellen. Behalve als hun veiligheid in het geding is.

Kernwaarden AKJ

Onze kernwaarden vertellen hoe wij ons vertrouwenswerk doen.

Onafhankelijk

Wij zijn onafhankelijk, je kunt ons vertrouwen. Wij zijn aan geen enkele instantie verbonden en dat vinden we heel belangrijk. We gaan integer om met onze onafhankelijke positie en de vertrouwelijke aard van ons werk. Daardoor zijn we krachtig en dragen we bij aan steeds betere jeugdhulp voor kinderen en ouders.

Motiverend

Wij stimuleren je om de touwtjes in handen te nemen. Wij nemen iedereen die onze hulp inroept serieus. Wij helpen je om sterk te staan, voor jezelf op te komen en daarin vol te houden. Wij maken duidelijk welke rechten en keuzes je hebt en wat je mag verwachten van de hulp die je ontvangt. We motiveren ook de hulpverlener om in gesprek te gaan. Zo brengen we samen wat stil staat weer in beweging.

Stem geven

Wij geven jou een stem om ervoor te zorgen dat er naar je geluisterd wordt. Hoe hard moet je roepen als je het ergens niet mee eens bent? Ook als je fluistert, horen wij je. Al lijkt alles nog zo ingewikkeld en voel je je machteloos, wij helpen je bespreekbaar te maken wat jij vindt dat gezegd moet worden. Wij staan naast je, dat is onze opdracht. Wij willen dat jij gehoord wordt.

Vastberaden

Wij helpen je vastberaden en moedig naar voren te stappen zodat jij je kunt uitspreken. Wij vinden het krachtig als iemand de stap naar ons durft te zetten en voor zijn eigen rechten opkomt. Dat inspireert ons om jou vastberaden te ondersteunen. We zetten door, zo nodig tegen de stroom in.

Zonder oordeel

We oordelen niet en kunnen daardoor spanning verminderen. Soms is een situatie zo gespannen dat je stil valt of niet meer weet welke stappen je kunt zetten. Wij oordelen niet over die situatie. Jouw verhaal is voor ons het uitgangspunt. Wij zijn er om te verhelderen en om samen te bespreken hoe er met jou is omgegaan.

Verbindend

Wij maken ruimte voor de dialoog, zo verbinden we. Soms is de communicatie verbroken of vastgelopen. Wij slaan een brug en openen het gesprek. Daardoor komt er weer verbinding tussen jou en de jeugdhulp. En met jouw inbreng help jij ook degenen die na jou komen.

Kerntaken AKJ

Informatie en advies

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

Voorlichting

Wij richten ons op alle cliënten in de jeugdhulp. Wij geven informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdhulp aan jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers. Dit doen we tijdens groepsbezoeken en voorlichtingsbijeenkomsten. Bovendien geven we voorlichting aan professionals.

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 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 Hoofdkantoor
Pand Zuid
IJsbaanpad 9-11
1076 CV Amsterdam

088 555 1000
info@akj.nl
www.akj.nl

Het AKJ heeft verschillende regiokantoren en bezoekadressen.
De adresgegevens staan op onze website.

©AKJ, juni 2016