



Jaarverslag 2023

Laat je horen!

Inhoudsopgave

Vooraf	3
--------	---

1. Daadkrachtig vertrouwenswerk	4
---------------------------------	---

2. 2023 in cijfers	7
--------------------	---

Uit de praktijk – Ondersteuning bij tuchtrecht	11
--	----

Uit de praktijk – Ondersteuning van een jeugdige naar de klachtencommissie (open jeugdhulp)	13
--	----

Uit de praktijk – Ondersteuning van een jeugdige naar de klachtencommissie (gesloten jeugdhulp)	15
--	----

Uit de praktijk – Ondersteuning van een ouder naar de klachtencommissie	17
--	----

3. Signalen, groepsbezoeken en voorlichtingen	18
---	----

Uit de praktijk – Het effect van een signaal	21
--	----

Uit de praktijk – Vertrouwenswerk in gezinshuizen	22
---	----

4. Vrijheidsbeperkende maatregelen in open jeugdhulp	24
---	----

5. Tegengaan van geweld in de jeugdzorg	25
---	----

6. Jeugdstem in beeld	26
-----------------------	----

7. Feedback van jeugdigen en (pleeg)ouders	29
--	----

8. Wat doet de vertrouwenspersoon?	31
------------------------------------	----



Vooraf

Een aansprekende nieuwe naam, online campagnes en onze onvermoeibare inzet voor alle kinderen, jongeren en (pleeg)ouders die te maken hebben met jeugdzorg, betrokken en daadkrachtig. Dat kenmerkte 2023.

Met de nieuwe naam Jeugdstem zien we een aanzienlijke toename van het aantal jeugdigen dat contact met ons opnam en die wij hebben bijgestaan. We zijn blij dat de jeugdigen ons beter wisten te vinden.

Alle teams hebben de training de Kracht van Kort gevolgd, waarbij effectief ondersteunen centraal stond. Desondanks zijn we er niet in geslaagd de wachttijden voor ouders voldoende weg te nemen. Hiervoor is meer nodig. We hebben een begin gemaakt met het verduidelijken van de ondersteuningsroutes voor (pleeg)ouders, zodat zij meer invloed krijgen op de klachtondersteuning en de duur hiervan.

De ondersteuning aan jeugdigen die met geweld in de jeugdzorg te maken hebben is verder verbeterd, zoals verderop te lezen is. In veel regio's hebben gezinshuisouders en vertrouwenspersonen de onderlinge samenwerking besproken.

Er zijn drie campagnes gevoerd die onze bekendheid en vindbaarheid sterk hebben verbeterd. De thema's waren: 'Voel jij je gehoord?', 'Ken jij je rechten?' en 'Voel jij je veilig?'. Er is een praatplaat gemaakt voor

cliënten die hen helpt om de juiste route te kiezen voor het bespreken van onvrede. Verder is aanvullend communicatiemateriaal gemaakt voor pleegkinderen, pleegouders, gezinshuis kinderen en gezinshuisouders.

Over klachtrecht en klachtbehandeling zijn voorlichtingsvideo's gemaakt voor professionals in de jeugdzorg. Jeugdstem was te zien en te horen in programma's als Argos, Omroep Gelderland en NPO Radio1, publiceerde een artikel in het Tijdschrift Tucht recht en leverde inhoudelijke en juridische bijdragen aan het jeugdbeleid van de rijksoverheid.

In dit jaarverslag leest u de resultaten van het werk van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem en Zorgbelang. Ik wens u veel leesplezier en nodig u uit contact met mij op te nemen als u wilt reageren op onze bevindingen of hier een vraag over heeft: p.wetser@jeugdstem.nl

Amsterdam, 14 mei 2024
Pieter Wetser
Bestuurder Jeugdstem

1. Daadkrachtig vertrouwenswerk

Wij zijn er voor alle kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders die te maken hebben met de jeugdzorg. Daarnaast hebben we ons het afgelopen jaar extra ingezet voor:

- **Het voorkomen en tegengaan van geweld in de jeugdzorg**
- **Het versterken van de rechtspositie van kinderen met een kinderschermingsmaatregel**
- **Het vergroten van onze digitale vindbaarheid en bereikbaarheid, vooral voor jeugdigen in kleinschalige, gezinsgerichte opvang en pleeggezinnen**

Nieuwe naam

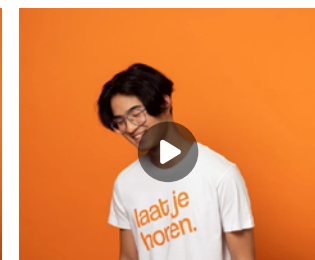
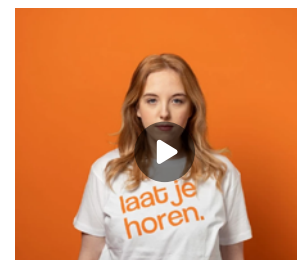
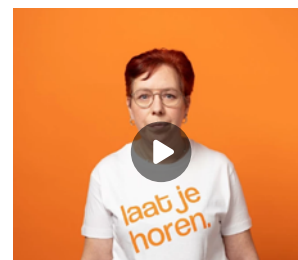
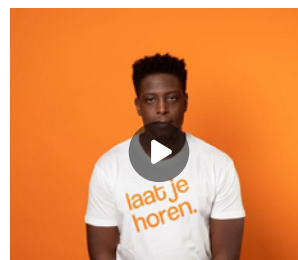
Sinds 1 maart 2023 zijn wij Stichting Jeugdstem. Uit onderzoek bleek dat onze vertrouwenspersonen onder de oude naam AKJ onvoldoende werden gevonden. Daarom hebben we besloten over te stappen naar een nieuwe naam.

Met deze nieuwe naam kunnen we duidelijker communiceren over wat we doen en voor wie we het doen: wij geven een stem aan kinderen, jongeren, hun ouders en pleegouders die te maken hebben met jeugdzorg. Dit is van groot belang, aangezien nog te veel kinderen en jongeren in de jeugdzorg niet op de hoogte zijn van hun rechten en zich niet gehoord en onveilig voelen.

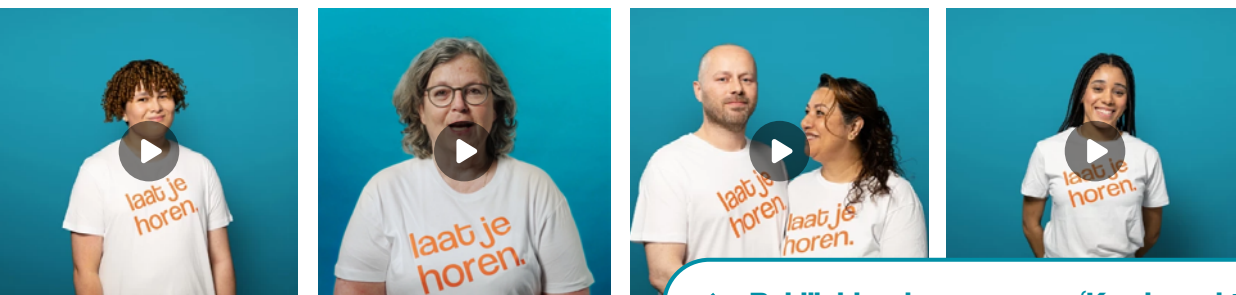
Campagnes

In 2023 hebben we drie campagnes gelanceerd, waarbij we de focus hebben gelegd op het volgende: je gehoord voelen in de jeugdzorg, je rechten kennen én je veilig voelen in de jeugdzorg. In elke campagne stonden jeugdigen centraal. Via korte video's deelden zij hun

ervaringen met de jeugdzorg en roepen zij anderen op om contact te leggen met een vertrouwenspersoon. Ook ouders die te maken hebben met jeugdzorg en pleegouders hebben een belangrijke rol in elke campagne gekregen.



> **Bekijk hier de campagne 'Voel jij je gehoord?'**



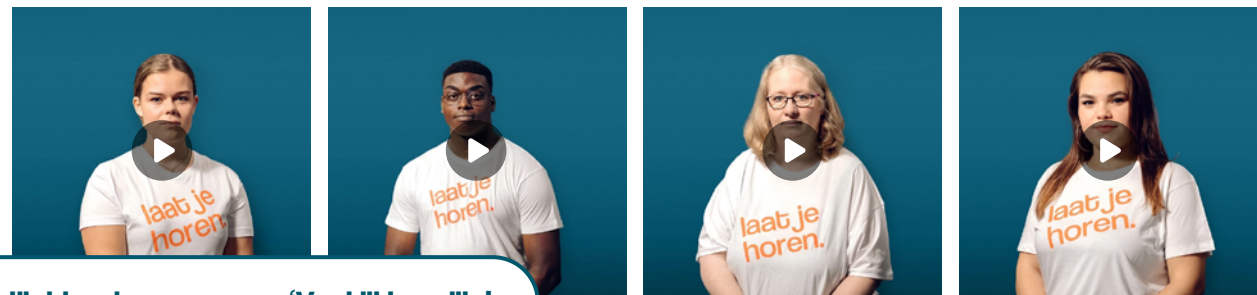
> [Bekijk hier de campagne 'Ken je rechten'](#)

In de tweede campagne van 2023, 'Ken jij je rechten in de jeugdzorg,' speelde een online influencer een cruciale rol. Dankzij haar inzet hebben we via advertenties op TikTok en Instagram een groot aantal jongeren kunnen bereiken met onze oproep. We zagen een aanzienlijke toename in het aantal jongeren dat contact met ons opnam.

Daarnaast heeft kinderrechter Marjolein Rietbergen deze campagne ondersteund door kinderen, jongeren en (pleeg)ouders aan te moedigen hun stem te laten horen. Ze gaf uitleg in korte video's over de rechten in de jeugdzorg en wat zij als kinderrechter kan doen voor kinderen en jongeren.

Nieuwe campagnes in 2024

Voor 2024 staan opnieuw campagnes op de planning om kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders te helpen ons beter te vinden en om hen te informeren over hun rechten. We blijven ons inzetten om een positieve impact te hebben op het welzijn van kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders in de jeugdzorg. Wil je op de hoogte blijven van de campagnes? Volg Jeugdstem dan op [Instagram](#), [Facebook](#), [X](#) en [LinkedIn](#) of op.



> [Bekijk hier de campagne 'Voel jij je veilig'](#)

Websitebezoek jeugdstem.nl

Sinds de lancering van onze nieuwe naam monitoren we beter wat er op Jeugdstem.nl gebeurt. Zo krijgen we inzichtelijk waar de behoefte van kinderen, jongeren en (pleeg)ouders ligt en op welke manieren en welke momenten zij contact met een vertrouwenspersoon willen leggen. We zagen in de maanden maart, juni en oktober een enorme toename in het aantal websitebezoeken. Dit zijn de maanden waarin de campagnes draaiden.



In gesprek met jongeren

Via diverse kanalen bereiken we kinderen en jongeren, zowel online als offline. Een vaste vertrouwenspersoon bezoekt alle jeugdigen die in een gezinshuis wonen vier keer jaar en jeugdigen die op een groep verblijven iedere of om de week. Tijdens de bezoeken maakt de vertrouwenspersoon actief contact met de jeugdigen. Om op andere manieren contact te maken hebben we bijvoorbeeld Jeugdstem-'Jenga'-spellen uitgedeeld in gezinshuizen en tijdens congressen. Daarnaast hebben we het spel 'Praatjesmakers' gecreëerd en verspreid in groepen, zodat kinderen en jongeren dit samen of met de vertrouwenspersoon kunnen spelen.

Het samen spelen van een spelletje tijdens het bezoek van de vertrouwenspersoon is een mooie manier om contact te leggen en elkaar te leren kennen. Naast het feit dat een spelletje spelen ook gewoon leuk is!



Ken je rechten

Om jeugdigen te informeren over hun rechten in de jeugdzorg, hebben we in 2023 nieuwe 'Ken je rechten'-boekjes gepubliceerd. Deze boekjes leggen op een toegankelijke manier uit waar kinderen en jongeren recht op hebben. Eind december is de nieuwste versie voor de gesloten jeugdzorg verspreid, zowel in gedrukte vorm als digitaal.

Aanwezig op de socials

We zijn als Jeugdstem actief aanwezig op de sociale mediakanalen zodat kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders ons zien en weten te vinden. We hebben onze campagnes ook via deze kanalen gedeeld. We zien nog steeds een toename van het aantal volgers.

Instagram

Op Instagram hebben we in 2023 in totaal 45 berichten geplaatst (afbeeldingen en korte video's), waarin we kinderen en jongeren wijzen op hun rechten. Daarnaast leggen we uit dat zij altijd met ons in gesprek kunnen gaan wanneer zij hulp nodig hebben. Het aantal volgers is opgelopen tot 1.300, dat zijn er 150 meer dan het jaar ervoor.

Facebook

Op Facebook posten we regelmatig, waarbij we ons vooral richten op (pleeg)ouders en kinderen. De meeste volgers zijn passieve volgers, maar het platform is een goed podium om (nieuwe) informatiematerialen te promoten en te verwijzen naar onze website.

LinkedIn

We willen ook dat professionals ons weten te vinden via LinkedIn. In totaal hebben we nu 6.022 volgers op LinkedIn. Dat zijn er ruim 800 meer dan vorig jaar.

2. 2023 in cijfers

12.238 unieke cliënten met vragen, problemen of klachten

Jeugdigen	6.288
Volwassenen	5.950
Totaal	12.238

Het aantal cliënten dat een beroep doet op de onafhankelijke vertrouwenspersonen blijft onverminderd hoog, met ruim 12.000 cliënten. In 2022 waren dat 11.852 cliënten. We zien dat jeugdigen steeds vaker een beroep op ons doen, een kleine 1.000 jeugdigen meer dan vorig jaar.

Jeugdigen doen ook vaker een beroep op de vertrouwenspersoon met vragen of klachten over de gemeentelijke toegang en Veilig Thuis. Dat betekent dat jongeren ons onder de nieuwe naam Jeugdstem beter weten te vinden. De campagnes op de sociale media hebben daarop een positief effect gehad.

We hebben in 2023 wat minder ouders kunnen helpen met ondersteuning, omdat we last hebben gehad van wachtlijsten voor (pleeg)ouders. Gezien de kwetsbaarheid van kinderen en jeugdigen geven we hen altijd voorrang in de ondersteuning. Dat zien we terug in een toename van het aantal ondersteuning aan jeugdigen. We werken er hard aan om ook alle (pleeg)ouders die ons nodig hebben tijdig te kunnen bijstaan.

Over welke instanties bespraken jeugdigen en volwassenen vragen, problemen of klachten met een vertrouwenspersoon?



Elke cliënt is één keer meegenomen in het overzicht. Ook als hij/zij meerdere contactmomenten had met de vertrouwenspersoon. Of als er contact was over meer dan een instantie.

Cliënttevredenheid



■ Jeugdigen ■ Volwassenen

In totaal zijn er **33.566** kwesties besproken met een vertrouwenspersoon.



■ aantal vragen
■ aantal problemen
■ aantal klachten

De meeste vragen gaan over:

1. Wetgeving (1570)
2. Werkwijze instelling (1344)
3. Klacht- en tuchtprocedures (713)

We hebben 58 keer vragen beantwoord over aangifte doen van een strafbaar feit, waarvan 24 keer over het doen van aangifte bij geweld in de jeugdzorg.

Klachten	Aantal
Bejegening	6.412
Uitvoering Jeugdhulp & Jeugdbescherming	2.762
Beslissingen	2.621
Afspraken niet nakomen	1.553
Gebrekkige informatie over	1.386
Bereikbaarheid/beschikbaarheid	1.010
Rapportage	945
Onderzoek	452
Privacy	447
Dossier	412
Klachtenprocedure	304
Gesloten jeugdhulp maatregelen en sancties	297
Grensoverschrijdend gedrag	291
Samenwerking tussen instanties	128
Totaal	19.020

Na een explosieve stijging van het aantal **bejegeningssklachten** in 2022 zien we deze stijging afvlakken. Desondanks is het nog altijd zorgelijk dat klachten over de bejegening van cliënten door medewerkers met stip bovenaan staan.

De klachtcategorie **'Uitvoering jeugdhulp en jeugdbescherming'** was in 2023 de hoogste stijger. Zo nam de onvrede over onvoldoende maatwerk in de hulpverlening toe met 33%, de klachten over de uitvoering van de jeugdhulpverlening in het algemeen met 53% en de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen in de open jeugdhulp met 29%. Hierover lees je meer in hoofdstuk 4. [Vrijheidsbeperkende maatregelen in open jeugdhulp](#)

Problemen	Aantal
Woonsituatie/groep/groepsgenoten	1.757
Familie/thuis	1.317
Vrienden/school/werk/vrijtijdsbesteding	1.277
Toekomst hulpverlening	1.115
Psychisch/welzijn	1.110
Persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening	518
Seksualiteit/relaties	322
Andere problemen	290
Geweld	221
Verslavingsgevoelige middelen & gedrag	177
Geloof/religie	43
Zwangerschap	29
Totaal	8.176

In de categorie **'Vrienden/ school/ werk/ vrijetijdsbesteding'** is een flinke toename zichtbaar. Het kan dan bijvoorbeeld gaan over een jongere die aangeeft er veel moeite mee te hebben dat het zo lastig is om contact te blijven houden met vrienden van thuis nu hij bij een jeugdhulpaanbieder verblijft. Of een jongere die aangeeft dat ze het lastig vindt om zich te concentreren op school, omdat andere jongeren in de klas zoveel drukte en rumoer veroorzaken.

Jeugdigen hebben **50%** meer problemen besproken met de vertrouwenspersoon ten opzichte van 2022.

Hoewel relatief nog een klein aantal, zien we een grote toename in het aantal problemen op het thema **'geloof/religie'**. Drie voorbeelden:

- Meerdere jongeren op een groep vertellen het lastig te vinden dat ze heel vaak alleen maar vegetarisch of halal eten krijgen. Dat komt omdat veel medewerkers, vanwege hun geloof, bepaalde dieetwensen hebben. Wat kunnen zij doen?
- Een jongen van 11 jaar vertelt de vertrouwenspersoon dat van hem verwacht wordt dat hij mee bidt in het gezinshuis. Hij wil dat niet. Hij is zelf niet gelovig. Wat kan hij doen?
- Een moeder neemt contact op met een vraag over het verblijf van haar dochter in een gezinshuis. Haar dochter geeft aan dat zij verplicht mee moet naar de kerk waarbij de gezinshuisouders zijn aangesloten. Zij heeft hier moeite mee, omdat ze niet voldoende aansluiting vindt bij deze kerk. Haar moeder vraagt zich af in hoeverre gezinshuisouders haar dochter hierin kunnen verplichten. En wat kunnen zij als ouders doen? Ze geeft aan dat ze bang zijn dat hun dochter weg moet uit het gezinshuis, als zij niet meer mee wil naar deze kerk. Dat zouden zij erg jammer vinden, ze zijn blij met deze plek voor hun dochter. Hoe zit dit en wat kunnen ze doen?



Totaal aantal ondersteuningstrajecten door vertrouwenspersoon

Informatie- en adviestrajecten	8.541	7.219
Klachtenondersteuningstrajecten	1.912	1.613

■ Jeugdigen ■ Volwassenen

Jeugdigen ondersteunen we het meest met kwesties richting de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling. Volwassen cliënten ondersteunen we het meest richting de gecertificeerde instelling, de jeugdhulpaanbieder en de toegang tot de jeugdhulp.



Ondersteuning bij tuchtzaken

Aantal cliënten	128
Aantal ondersteuningstrajecten	158

Verdeling tuchtzaken over type jeugdprofessional

Gecertificeerde Instelling	94
Jeugdhulpaanbieder	30
Toegang jeugdhulp	19
Veilig Thuis	7
Anders	8

Bij 22 zaken betrof het klachten over een jeugdhulpprofessional die ambulante jeugdhulp verleend had.

Bijna 60% van de tuchtzaken waarbij wij cliënten ondersteunen heeft betrekking op een medewerker van een gecertificeerde instelling.

“Je hebt bijna altijd een advocaat tegenover je in een tuchtprocedure, dus je moet gewoon heel goed verstand hebben van het juridische proces.”

Uit de praktijk -
Ondersteuning bij tuchtrecht



Mark Kranenburg werkt sinds 2005 als vertrouwenspersoon en sinds 2019 in het team tuchtzaken. Zijn gevoel voor rechtvaardigheid is een sterke motivator voor zijn werk.

“Een vader wilde een klacht over de jeugdprofessional indienen bij het Tuchtcollege, onderdeel van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd, SKJ. De jeugdprofessional had volgens de vader hem tijdens de voorlopige ondertoezichtstelling niet betrokken zoals dat had moeten en had ook niet gerapporteerd zoals op grond van de beroepscode verwacht wordt. Jammer was dat ze, toen de klacht werd ingediend, al met pensioen was.”

“Die klacht had twee elementen. De rapportage van de jeugdprofessional was onzorgvuldig tot stand gekomen, want de vader was er niet goed genoeg bij betrokken. De tweede klacht was dat de jeugdprofessional de rechter niet volledig en niet naar waarheid had geïnformeerd. Namelijk, dat de vader óók ouderlijk gezag uitoefende.”

Jeugdstem kent en leidt de klachtenprocedure

“Op dat moment kwam ik in beeld. De vader vroeg of ik hem kon helpen met de procedure. En dat heb ik gedaan. We zijn begonnen met het opstellen en indienen van de klacht. En bij het verweer ging het fout. Het Tuchtcollege wilde de klacht alleen schriftelijk afhandelen, omdat de jeugdprofessional inmiddels met pensioen was. Zijzelf had ook laten weten niet aanwezig te zullen zijn bij het proces. Door die schriftelijke afhandeling is het voor het Tuchtcollege toen niet duidelijk geworden dat de vader wel het ouderlijk gezag had. En de klachten werden daarom ongegrond verklaard, op deze foute aanname.” →



Samen in hoger beroep

“Vanuit mijn ervaring wist ik dat deze gang van zaken niet klopte. We zijn toen in beroep gegaan bij het Tuchtcollege. Na veel moeite en overtuigingskracht van mijn kant, mochten we stukken indienen. Daaruit bleek natuurlijk dat de vader wél ouderlijk gezag had. Ook heb ik gevraagd om mondelinge behandeling, omdat de vader zijn verhaal wilde doen. De vader had dit proces niet makkelijk alleen kunnen doen. Je moet echt de regels, procedures en de taal kennen helaas.”

Een gunstige uitspraak, maar toch frustratie

“In het hoger beroep heeft de vader gelijk gekregen. Het Tuchtcollege heeft toen zelf gezegd dat de eerdere procedure ‘niet de schoonheidsprijs verdiende.’ De vader was blij dat hij zijn verhaal kon doen. En dat hij erkenning kreeg, ook al was dat niet rechtstreeks van de jeugdprofessional.”

Jeugdstem signaleert duidelijk verbeterpunt in de procedure

“Het zou erg helpen als je documenten kunt bijvoegen als je een klacht indient bij het SKJ. Dat moet nu via een webformulier met een vakje ‘notities’ voor hooguit een paar zinnen. Hierdoor is het lastig om de klacht goed te verwoorden.” ←



“Ik kan een zaak zó op papier zetten dat de klacht behandeld wordt. En ik ken de procedures. Dat is voor een ouder echt de grootste hulp.”

“Deze jongere heeft echt haar eigen kracht beter leren kennen doordat ze een klachtenprocedure startte”.

Uit de praktijk - Ondersteuning van een jeugdige naar de klachtencommissie (open jeugdhulp)



Vertrouwenspersonen Saskia van Rossum en Cora-Mieke Lamper over de inspannende weg van een klachtenprocedure voor een jongere.

“Wij hebben een jongere van 15 jaar ondersteund. Pas na haar verhuizing van een open naar een gesloten groep, durfde zij meerdere klachten in te dienen over haar verblijf op de open groep. Eén van de klachten ging over dat zij niet veel op de groep mocht zijn en veel op haar kamer moest blijven. Verder vond zij dat er feitelijke onjuistheden over haar in haar dossier stonden. En tenslotte vond ze dat er onvoldoende aandacht was voor een veilig leefklimaat op de groep.”

Saskia en Cora-Mieke zijn vertrouwenspersonen en pakken het traject samen op. Saskia is een jaar in dienst. Dit is haar eerste formele klachtenprocedure. Cora-Mieke werkt bijna zeven jaar bij Jeugdstem. Ze vinden het een uitstekende gelegenheid om van elkaars kennis en ervaringen te leren.

Heel leerzaam voor de jongere

“De jongere durfde de klacht pas in te dienen toen ze al verhuisd was naar een andere instelling, zo onveilig voelde ze zich. Onze ondersteuning was vooral gericht op het ondersteunen van het klachtenproces. Opstellen van de brieven, de juiste routes nemen, gespreksvoering, tot netjes een hand geven aan de klachtencommissie aan toe.”

Veel positieve uitkomsten

Het hele proces heeft ruim een half jaar geduurd. Het lukte niet meteen om de klacht door de klachtencommissie behandeld te krijgen. Uiteindelijk is dat door interventie van de vertrouwenspersonen wel gelukt. Het resultaat was dat de klacht over haar



dossier gegrond is verklaard. Als gevolg daarvan zijn er afspraken binnen de organisatie gemaakt voor verbetering. Ook heeft de organisatie erkend dat de manier waarop er met haar werd omgegaan een gevoel van onveiligheid voor de jongere heeft opgeleverd. Zij trekken zich dit aan en gaan hier meer aandacht voor hebben.

“De jongere heeft zichzelf echt van een hele sterke kant laten zien. Wij vinden het heel knap dat ze het traject heeft aangedurfd. En vooral heeft volgehouden. Ze heeft het gedurfd om echt haar eigen mening te uiten. De keuze ‘ik wil dit aangaan en volhouden’ laat zien hoe moedig ze is. Een belangrijk doel voor de jongere was dat ze niet wilde dat andere jongeren hetzelfde zou overkomen. Zij heeft haar doel bereikt met deze uitkomsten van de procedure bij de klachtencommissie.”

“We hebben er daarom samen voor gezorgd dat er na afloop een gesprek kwam met de jeugdbeschermer. Daar deden we toen uitgebreid verslag over het hele proces. Zo kwamen deze positieve en sterke kanten van de jongere ook in haar dossier. Iets positiefs.”

Samenwerken versterkt de kwaliteit van begeleiding

Cora-Mieke: “Ondanks mijn ervaring heeft het mij enorm geholpen om dit traject samen te kunnen doen. Het was een lastig traject waarbij het fijn was te overleggen over de beste aanpak. En met zijn tweeën ben je, ieder vanuit je eigen perspectief, bijna dubbel kritisch op wat je tegenkomt. Heel fijn.” ←



“Als vertrouwenspersoon zorgden we ervoor dat na afloop van de klachtenprocedure ook een evaluatiegesprek gevoerd werd met haar jeugdbeschermer. De positieve en sterke kanten van de jongere kwamen zo in haar dossier. Iets positiefs.”

“Ik heb hem denk ik moed geven om het gesprek aan te gaan. Ik sta in zo’n gesprek echt naast de jeugdige. Tegenover de jeugdprofessional.”

Uit de praktijk - Ondersteuning van een jeugdige naar de klachtencommissie (gesloten jeugdhulp)



Henk werkt nu ruim vijf jaar als vertrouwenspersoon bij Jeugdstem. Hij bezoekt onder andere een instelling voor gesloten jeugdhulp. Daar komt hij een jongen van 16 jaar tegen. Na verloop van tijd blijkt dat het contact tussen hem en de medewerkers niet goed loopt. De jeugdige bespreekt dit met Henk.

“Ik sprak hem wekelijks. Langzamerhand leerden we elkaar kennen en kreeg ik van hem vertrouwen. Hij vertelde over wat hij niet fijn vond aan zijn verblijf. Hij kreeg meer en meer last van de bejegening van de medewerkers naar hem. En hij zat heel veel uren alleen op zijn kamer.”

“Mijn rol is dat ik hem vertel wat wel en niet mag en wat hij kan doen als er iets gebeurt dat niet mag. Ik legde hem voor of hij in gesprek wilde gaan. Ik schets hoe dat eruit ziet en wat hij ervan kan verwachten. De jeugdige maakt zelf de keuze dit wel of niet te doen. Een gesprek

vond hij lastig, want hij was bang voor straf erna. Tot het moment dat zijn moeder niet op bezoek mocht komen, omdat hij ‘lastig zou zijn geweest’. Toen wilde hij wél in gesprek over zijn klachten.”

“Dat was met de gedragswetenschapper van de instelling. De jeugdige kon zijn verhaal kwijt. Hoe averechts het bijvoorbeeld voor hem werkt als hij zoveel op kamer moet zijn. Dat het dan juist minder goed met hem gaat. De gedragswetenschapper legde de keuzes uit. Ik heb in dat gesprek steeds gefocust op ‘wat kan er wél’. En ‘hoe kunnen we dit oplossen?’. En ik hielp met structureren, uit te leggen en naast de jeugdige te staan.”

Uitkomst

“Helaas was de enige uitkomst van dat gesprek dat hij gehoord is. Verder veranderde er niets. De volgende stap zou dan een klacht bij de klachtencommissie zijn. Dat heeft de jeugdige inderdaad gedaan, maar wel pas →

toen hij naar een andere instelling was verhuisd. De angst voor repercussies was te groot. Ik heb hem daarbij geholpen. Bij het opschrijven van de klacht en tijdens de zitting. Uiteindelijk heeft hij daar wel grotendeels gelijk gekregen. Waaronder op de klacht over het structureel lange tijd op kamer moeten zijn.”

Meerwaarde van de vertrouwenspersoon

“Ik heb hem denk ik moed geven om het gesprek aan te gaan. Ik sta in zo’n gesprek echt naast de jeugdige. Tegenover de jeugdprofessional.”

“Mij motiveert het als je echt de hulp kan geven die mensen nodig hebben. Soms gaat het over betere afspraken maken met de hulpverleners. Soms over een wat meer serieuze klachten die gegrond wordt verklaard. Daar ben ik echt blij mee. Want de instanties zijn zo groot en als cliënt sta je daar in je eentje tegenover. Mensen zijn minder machteloos dan dat ze zelf soms beseffen. Mooi dat ik ze dat kan laten zien en ze daarbij kan helpen.”

Mijn advies aan de instelling?

“Professionals lijken soms te vergeten dat de jeugdigen in de instellingen vrijwel allemaal pubers zijn. Puberteit is op zichzelf al een pittige fase. Dan hebben de jeugdigen in een instelling daarnaast vaak nog een behoorlijke rugzak. En vervolgens moeten ze zich aan veel meer regels houden, kunnen veel minder experimenteren dan ‘gewone’ pubers die thuis wonen. Ik hoop dat deze ‘bewustwording’ de jeugdigen helpt.” ←



**“Mensen zijn echt
minder machteloos
dan ze zelf beseffen.
Mooi dat ik ze dat
kan laten zien.”**

“Vertrouwenspersonen geven echt waarde aan de emoties van cliënten.”

Uit de praktijk -
Ondersteuning van een
ouder naar de klachten-
commissie



Vertrouwenspersoon Geertje Nix over de ondersteuning aan een ouder in een formele klachtenprocedure.

Een gescheiden vader met twee kleine kinderen had een omgangsregeling die bij beschikking van de rechter was vastgesteld. Op een dag bleek die te zijn stopgezet door de jeugdbeschermer. Hij las dat in een e-mail. Omdat ook de algemene communicatie met de jeugdbeschermer stroef verliep, benaderde hij Jeugdstem voor hulp. Zijn wens: weer omgang met zijn kinderen en een andere samenwerking met de jeugdbescherming, maar alleen lukte hem dat niet.

“Jeugdstem kan een ouder bijstaan in het proces zodat hij zijn kinderen weer kan zien. Dat is bijzonder waardevol.”



De instelling laat steken vallen

“Die wens werd uiteindelijk opgepakt als klacht tegen de gecertificeerde instelling waar de jeugdbeschermer werkt. Want er ging nog veel meer mis. De instelling toonde bijvoorbeeld geen daadkracht om het contact met zijn kinderen te herstellen. Uiteindelijk heeft de vader daardoor zijn kinderen een jaar niet gezien.”

Jeugdstem begeleidt van klacht tot uitspraak

“Als vertrouwenspersoon heb ik de vader in het hele proces bijgestaan. Ik maakte bijvoorbeeld een samenhangend verhaal van zijn klachten en hielp hem wegwijs te worden in alle verslagen en beschikkingen. Op de zitting bij de klachtencommissie heb ik het woord gevoerd namens de vader omdat hij erg emotioneel was. Hij gaf aan dat hij zich eindelijk gehoord voelde, omdat er op de zitting zoveel ruimte was voor mijn vragen en kritische opmerkingen. De uitkomst? Alle klachten werden gegrond verklaard. Natuurlijk was de vader erg opgelucht. Inmiddels is door de nieuwe jeugdbeschermer, in overleg met de kinderen, een plan opgesteld voor contactherstel met de vader.” ←

3. Signalen, groepsbezoeken en voorlichtingen

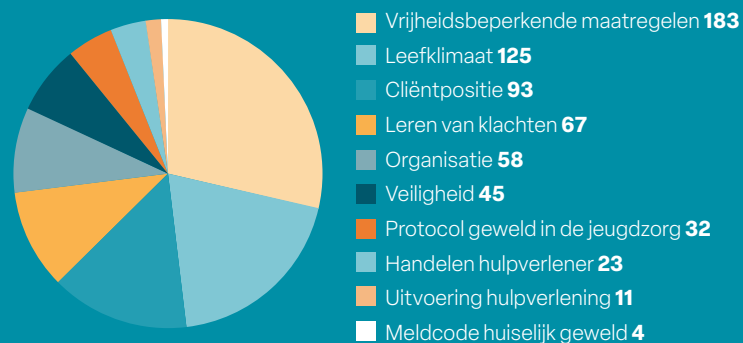


Signalen

Vertrouwenspersonen melden misstanden, onveilige situaties en situaties waarbij de rechtspositie van jeugdigen of (pleeg)ouders in het geding is bij de betrokken organisatie, zodat deze daar actie op kan nemen. Indien nodig escaleert Jeugdstem een signaal naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Verderop lees je aan de hand van een praktijkverhaal hoe we, door het afgeven van een signaal, verandering teweeg brengen.

641 signalen afgegeven in 2023

Signalen verdeeld naar categorie



Bekende, stelselproblemen

Personeelstekort, wachtlijsten en het ontbreken van passende hulp. Deze problemen spelen al geruime tijd in de jeugdzorg. Dat betekent niet dat wij hier niets mee doen. Ook als wij situaties tegenkomen waarbij er sprake is van een bekend probleem, overmacht bij de instantie of een stelselprobleem blijven wij de signaleren. Zo houden we de omvang het probleem in beeld en blijven we ons inzetten voor verandering.

Aantal signalen per zorgvorm



Opvolging van een signaal

Een vertrouwenspersoon bezocht een gezinshuis dat hoorde bij een grote jeugdhulpaanbieder; de gezinshuisouders waren daar in loondienst. Het contact met de gezinshuisouders verliep stroef en de vertrouwenspersoon werd niet prettig behandeld. Vervolgens hoorde de vertrouwenspersoon van de kinderen verschillende zorgelijk signalen, waaronder mogelijk drugsgebruik door één van de gezinshuisouders. De vertrouwenspersoon heeft een signaal afgegeven over de situatie bij de directie van de jeugdhulpaanbieder. In eerste instantie reageerde de instantie daar niet adequaat op. Echter, na contact door de vertrouwenspersoon met de instantie, wilde zij graag in gesprek over het signaal. Er zijn meerdere gesprekken gevoerd. Niet lang daarna werd ons verteld dat het gezinshuis gesloten was.

Top 5 signalen

We zien de grootste stijging in het aantal signalen over vrijheidsbeperkende maatregelen, leefklimaat en cliëntpositie. We lichten de vijf grootste categorieën eruit:

1 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Het betreft met name signalen over vrijheidsbeperkende maatregelen in open jeugdhulp. Het gaat vooral om signalen over het beperken van bewegingsvrijheid door het afzonderen, verplichte kamertijd/ rustuur, de inzet van camera's en het vastpakken/ vasthouden van jeugdigen door medewerkers. In [hoofdstuk 4](#) lees je meer over vrijheidsbeperkende maatregelen in de open jeugdhulp.

2 Leefklimaat

Meer dan de helft van de signalen gaat over het niet aanwezig zijn van een passend of veilig leefklimaat. Het gaat dan over onrust onder de jeugdigen of over een onveilige leefomgeving op het terrein of in de woonruimtes voor zowel jongeren als medewerkers. Daarnaast gaan veel signalen over het pedagogisch leefklimaat. Denk hierbij aan onrust op de groep of een (emotioneel) onveilige benadering/ communicatie tussen groepsleiding en de jongeren. Tot slot zijn er signalen over de kwaliteit van de fysieke leefomgeving. Deze signalen zien voornamelijk toe op de inrichting en omstandigheden van de woonomgeving van de jeugdigen.

3 Cliëntpositie

Bijna de helft van de signalen had betrekking op het ontbreken van een respectvolle en aandachtsvolle houding bij medewerkers naar de cliënt. De signalen gaan voornamelijk om bejegening en de houding van groepsleiding richting jeugdigen. Het komt herhaaldelijk naar voren dat niet naar jongeren geluisterd wordt, er een onprettige sfeer heerst op de locatie en ongepaste taal gebruikt wordt.

Daarnaast gaan signalen over het niet hebben van vrije toegang tot de vertrouwenspersoon. Dit komt voornamelijk door het gebrek aan toegang door weerstand van instanties en/of medewerkers ten aanzien van de vertrouwenspersoon of het ontbreken van stimulans of (emotionele) toestemming vanuit de zorgaanbieder/-professional om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. Tot slot gaan signalen over de wijze waarop wordt omgegaan met de persoonsgegevens en dus de privacy van cliënten en het niet uitkeren van zak- of kleedgeld.

4 Leren van klachten

Dit gaat vooral om signalen over een 'laagdrempelige klachtenregeling en -route'. De aard van het signaal is in de meeste gevallen het niet hebben van (passende) informatie over de klachtenregeling of klachtencommissie conform de Jeugdwet, of het vastlopen van de klachtenroute. Een klein deel van de signalen gaat over het niet leren van (in)formele klachten. Hierbij gaat het vooral om de manier waarop de klachten zijn opgepakt en het ontbreken van (de juiste) communicatie(lijnen).

5 Organisatie

De helft van de signalen gaat over het niet inzetten van gekwalificeerd personeel. Voornamelijk het ontbreken van (bevoegd) personeel, de veelvuldige wisselingen en de inzet van ZZP'ers. De overige helft is voornamelijk verdeeld over het niet handelen conform wetgeving en de capaciteit van de medewerkers. Het ontbreken van personeel, en dus een gebrek aan capaciteit medewerkers, komt enkel voor in de open jeugdhulp.

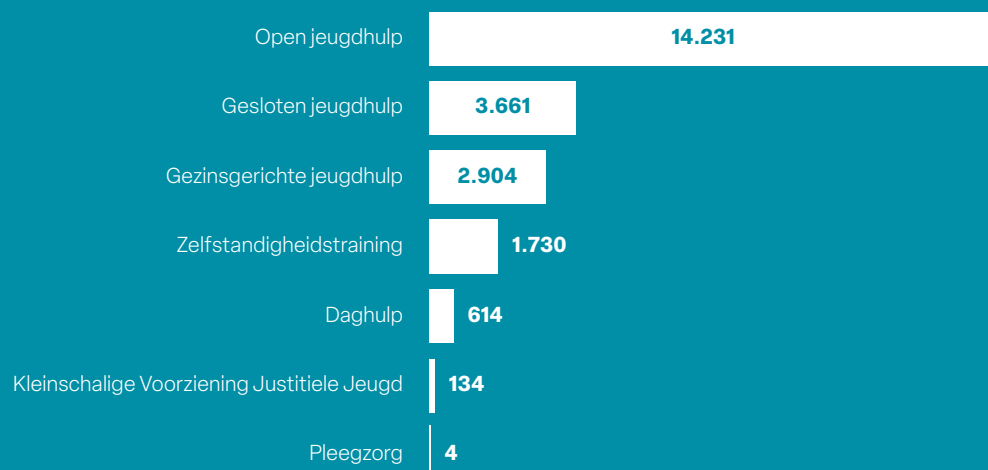
23.278 (groeps-)bezoeken afgelegd in 2023

We hanteren per zorgvorm een vaste bezoekfrequentie. Door het afleggen van (groeps-)bezoeken zetten we in op het laagdrempelig toegankelijk zijn voor deze kinderen en jongeren en het opbouwen van een (vertrouwens)band. Zo voelen ze zich vrij en veilig om problemen en onvrede met de vertrouwenspersoon te bespreken. De bezoeken stellen ons daarnaast in staat tot het signaleren van situaties die we zelf zien en/of waar jeugdigen zelf geen klacht over willen indienen. Bijvoorbeeld geweldssituaties of andere situaties die de rechtspositie van de kinderen en jongeren schaden.

Zorgvorm	Bezoekfrequentie
Gesloten jeugdhulp	1 keer per week
Open jeugdhulp	1 keer per twee weken
Zelfstandigheidstraining	1 keer per acht weken
Gezinsgerichte jeugdhulp	4 keer per jaar
Daghulp	4 keer per jaar

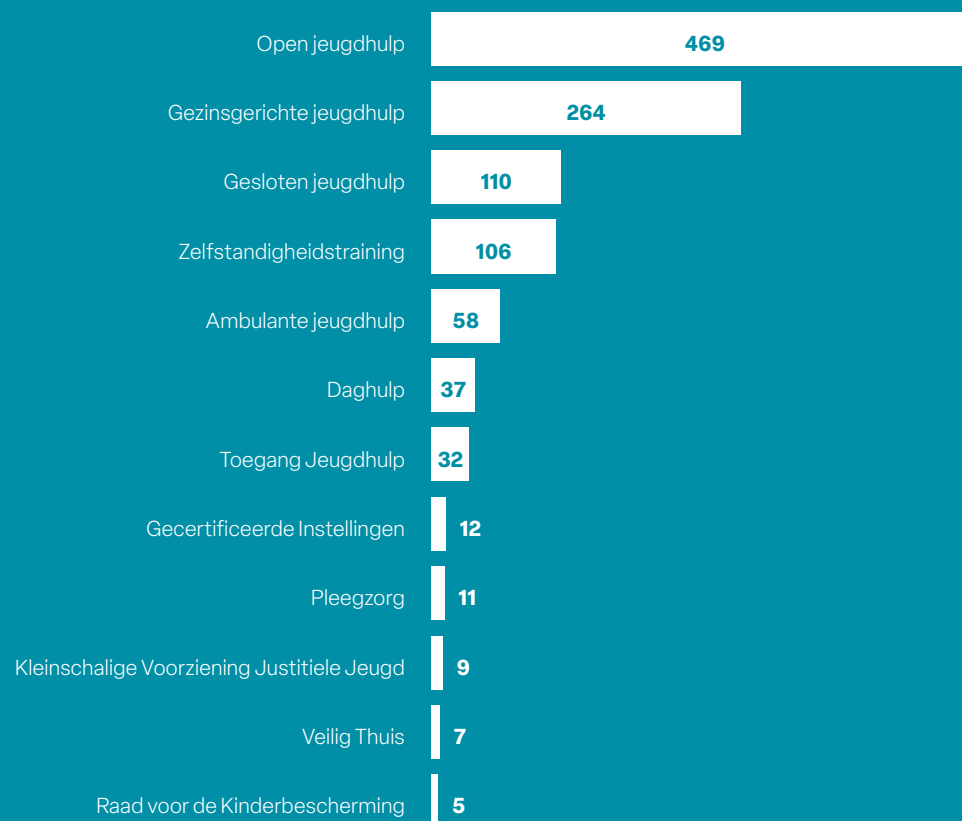
De standaard bezoekfrequentie binnen de gezinshuizen is 4 keer per jaar. Bij gezinshuizen met meer dan 6 kinderen of gezinsgroepen, waarbij sprake kan zijn van aanvullende hulp door pedagogisch medewerkers, is de bezoekfrequentie 6 tot 8 keer per jaar. Bij gezinshuizen die enkel crisisopvang bieden is de bezoekfrequentie, vanwege de korte verblijfsduur, 6 tot 8 keer per jaar of meer in overleg met gezinshuisouders.

Aantal (groeps-)bezoeken aan kinderen en jongeren per zorgvorm



1.120 voorlichtingen gegeven in 2023

Aantal voorlichtingen aan groepen cliënten of professionals per zorgvorm



“Heel mooi dat je samen met collega’s en de Inspectie zó voor een jeugdige kan opkomen.”

Uit de praktijk -
Het effect van
een signaal



Astrid werkt bijna vijf jaar als vertrouwenspersoon bij Zorgbelang. Naast dat zij vertrouwenspersoon is voor jeugdigen en ouders, is zijn ook contactpersoon voor een jeugdhulpaanbieder. Als een collega vastloopt in een klachtenprocedure, komt ze in actie.

De vertrouwenspersoon komt in actie

“Een collega had een jeugdige onder zijn hoede die een klacht wilde indienen. Maar de jeugdige was nog geen zestien jaar en kreeg maar niet de “verplichte” handtekening van zijn gezaghebbende ouders om de klacht te laten behandelen. Want ze hadden geen goed contact met elkaar.”

“Ik ben toen eerst gaan bellen met de betreffende organisatie. Zij lieten weten dat ze vasthielden aan hun klachtenreglement. Daarin stond dat een handtekening van ouders met gezag noodzakelijk is als een jeugdige jongere dan zestien jaar een klacht wil indienen.”

De casus gaat hogerop

“Na pittige discussies met de organisatie, kwamen we tot de conclusie dat we er niet uitkwamen. Onze standpunten stonden lijnrecht tegenover elkaar. Toen hebben we de casus gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onze overtuiging is namelijk dat een jeugdige onder de zestien jaar wél recht heeft op het indienen van een klacht, ook als de ouder met gezag daarvoor geen toestemming geeft. De Inspectie was het daarmee eens. Zij bevestigde dat een jeugdige te allen tijde klachtrecht heeft. En dat je een klacht zonder toestemming van de gezaghebbende mag indienen.”

Uitstekende samenwerking

“Ik kijk heel tevreden terug op het proces en het resultaat. In de eerste plaats in de samenwerking met de Jeugdstem-collega die de jeugdige in ondersteuning had. Heel prettig was ook de ondersteuning van onze juridische afdeling, omdat het best een juridische discussie werd over het klachtrecht. En tenslotte ook met de Inspectie. Zij hebben de melding serieus opgepakt en ervoor gezorgd dat de organisatie hun klachtenprocedure toch gaat aanpassen.” ←

“Door deze casus heeft een instelling zijn klachtenprocedure aangepast. Dat is een prachtige winst voor jeugdigen die in de toekomst een klacht willen indienen.”



“We hebben allemaal hetzelfde doel: dat kinderen zich in het gezinshuis goed voelen en veilig kunnen opgroeien. Daar samen aan bijdragen, maakt dit werk dankbaar en soms ingewikkeld.”

**Uit de praktijk -
Vertrouwenswerk in gezinshuizen**



Mane van den Tempel werkt sinds 2022 bij Jeugdstem. In haar functie richt zij zich onder andere op de ondersteuning van jeugdigen in leefgroepen en gezinshuizen. Ook geeft ze andere vertrouwenspersonen training over het vertrouwenswerk in gezinshuizen.

Wat is een gezinshuis anders dan leefgroepen?

“Gezinshuizen zijn een woonvorm waarbij vaak twee ouders permanent aanwezig zijn. Die continuïteit is een belangrijk verschil met woongroepen met hun wisseling in personeel in dag-/nacht- en slaapdiensten. Meestal heeft één van de gezinshuisouders een opleiding voor het werk.

Daarnaast is de uitstraling anders in een gezinshuis. Daar is het uitgangspunt dat dit zoveel mogelijk lijkt op een ‘normale’ gezinssituatie. Dat merk ik ook in mijn werk. Je stapt echt iemands huis binnen.”

Hoe krijg je vertrouwen van de jeugdigen?

“Dat kost tijd. Ik kom 4x per jaar langs en dan zie ik de kinderen. Belangrijk is dat je vooraf een afspraak maakt. Dat de kinderen weten dat je komt. Dat je je daaraan houdt en niet afzegt en verzet. En dan gaan jeugdigen na verloop van tijd zien dat betrouwbaar bent.”

“En ik probeer zoveel mogelijk aan te sluiten bij wat voor het gezinshuis normaal is. Zo heb ik altijd een paar extra sokken mee. Hoezo? Omdat je ook bij gezinnen komt waar ze het fijn vinden als je je schoenen uitdoet. En dan heb ik mijn eigen huissokken bij me.”

“Ik heb bijvoorbeeld goed contact met twee zusjes. Rijd ik naar huis na een bezoek, zit ik onder de glitter, nagellak en make-up. Want dat vinden ze zo leuk om te doen. En dan doe ik mee. We kunnen ondertussen makkelijker over moeilijke dingen praten. Als ik dat kan bereiken heb ik echt een grote glimlach op mijn gezicht.” →

Waar help je vooral bij?

“Jeugdigen vragen me om advies. Er was bijvoorbeeld een meisje dat in de puberteit kwam. Die vond de rol van de gezinshuisvader in het huis ingewikkeld. Ze wilde graag afspraken maken rond het douchen. Toen heb ik met haar en de gezinshuismoeder een gesprek gehad. Het was niet zo dat de vader binnenkwam als zij stond te douchen, maar door de gemaakte afspraken had het meisje wel rust hierover. Een ander voorbeeld is een jongere van 17. Die vroeg zich af of hij een soa-test moet doen. Dat hebben we samen besproken. En soms vraagt een jeugdige gewoon of je wil helpen met koken. Moet ik daarna blijven eten. Geweldig.”

Waarom dit werk?

“Mijn drijfveer is dat ik naast het kind of de jongere ga staan en dat ze ervaren dat ik ze echt zie. Dat ik de tijd neem om echt te luisteren en ondertussen iets samen te doen dat ze leuk vinden. Het is belangrijk dat ik de (wettelijke) regels in de jeugdzorg en de rechten van jeugdigen hierin ken, en dus goed kan ondersteunen bij klachten. Bijvoorbeeld in een gesprek met een jeugdbeschermer, als het contact niet goed loopt. Of als jongeren het gevoel hebben dat er keuzes worden gemaakt zonder dat ze erbij betrokken worden. Dan attenderen de gezinsouders de kinderen vaak ook op mij en wat ik hierin voor hen kan doen. Het is dankbaar werk, en soms ingewikkeld. Door dit kleine, laagdrempelige en belangrijke contact, hoop ik grote problemen te voorkomen.” ←



“Ik zie de jongere écht. Ik ondersteun bijvoorbeeld twee zusjes. Rijd ik naar huis, zit ik onder de glitter, nagellak en make-up. Want dat vinden ze zo leuk om te doen samen.”

4. Vrijheidsbeperkende maatregelen in open jeugdhulp

De vertrouwenspersonen constateren al jaren dat er vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet worden in de open jeugdhulp, terwijl dat niet mag. In 2022 heeft Jeugdstem hiervoor, samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), landelijk aandacht gevraagd door middel van het signalement [Vrijheidsbeperking in open residentiële jeugdhulp](#). Het uitbrengen van dit signalement heeft, gelukkig, veel in beweging gezet.

De reactie van het ministerie van VWS op het signalement was duidelijk: kinderen en jongeren kunnen alleen op grond van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet in hun vrijheid beperkt worden met een machtiging gesloten jeugdhulp. Vrijheidsbeperkingen in de open jeugdhulp zijn niet toegestaan. Wel werd nader onderzoek uitgezet bij de RSJ ([rapport](#) eind 2023 opgeleverd) en is het NJi gevraagd een handreiking te maken over dit onderwerp (volgt in mei 2024). Jeugdstem heeft meegewerkt aan beide trajecten om zo de rechtspositie van jeugdigen stevig neer te zetten en mee te denken vanuit dat perspectief.

In de tussentijd komen de vertrouwenspersonen nog steeds op groepen en in gezinshuizen waar nog altijd vrijheidsbeperkingen worden ingezet. Wat hebben wij in 2023 gezien en wat hebben wij hiermee gedaan?

Het aantal klachten die jongeren bespraken, en de signalen die wij afgaven over vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) in de open jeugdhulp, is in 2023 opnieuw gestegen.

VBM in open jeugdhulp	2023	2022
Klachten	300	232
Signalen	169	94

Als wij een signaal afgeven of een jeugdige ondersteunen in een klachtgesprek hierover zien wij veelal dat de situatie wordt opgelost of verduidelijkt door het voeren van een gesprek en het maken van afspraken. De

vrijheidsbeperking wordt opgeheven en er wordt gekeken naar beter passende alternatieven voor de jeugdige. Wanneer dit niet het geval is, schalen wij het signaal op. Dat kan binnen de instantie waar het signaal speelt of naar de IGJ.

We signaleerden in 2023 verhoudingsgewijs minder vrijheidsbeperkingen in gezinshuizen dan bij open groepen en locaties voor zelfstandigheidstraining.

De inzet van camera's binnen de woning zorgt voor het merendeel van de signalen bij **gezinshuizen**. Daarnaast gaan signalen over de inzet van verplichte kamertijd of afzondering van een jeugdige en het beperken van telefoongebruik of sociale media.

Op **open groepen** en bij locaties voor **zelfstandigheidstraining** signaleren we ook regelmatig over de inzet van camera's; 30 keer in 2023. Veelal gaat het om het gebruik van camera's als controlemiddel of om toezicht mee uit te oefenen op jeugdigen.

In de **open jeugdhulp** wordt daarnaast veelvuldig gesignaleerd op het afzonderen van jeugdigen (35 keer), waarvan het 28 keer ging om afzonderen door middel van verplichte kamertijd. Dit zijn standaard momenten waarop jeugdigen verplicht op de kamer moeten blijven en er niet vanaf mogen. Vastpakken/ vasthouden van jeugdigen door medewerkers is 17 keer gesignaleerd. Andere onderwerpen waarop we signaleerden zijn kamercontrole, het innemen van de telefoon, buiten- en binnendeuren op slot, niet alleen naar buiten mogen en de inzet van deurverklikkers.

5. Tegengaan van geweld in de jeugdzorg

Symposium

We begonnen met een geslaagd symposium ‘Tegengaan van geweld in de jeugdzorg’ op 24 januari. In dit online symposium stond de noodzaak van het bespreekbaar maken van geweld centraal en werden handvatten aangereikt om dat te kunnen doen. Hieraan hebben bijgedragen: onze eigen collega's, de collega's van Zorgbelang Groningen, ervaringsdeskundigen van Expex, medewerkers van Elker Jeugd & Onderwijs en Peter Dijkshoorn. Hij is niet-praktiserend kinder- en jeugdpsychiater, en promotor ambitieuze jeugdhulp. Bekijk het [hier](#) terug.

Themabijeenkomsten en dialoogsessies

Vertrouwenspersonen bespraken in open én gesloten jeugdzorginstanties het thema tegengaan van geweld in de jeugdzorg. Met jeugdigen, pedagogisch medewerkers en jongeren- en cliëntenraden zijn de vertrouwenspersonen in gesprek gegaan over geweld, met als doel taboes te doorbreken en bewustwording te creëren.

Wat we terug horen is dat deelnemers het waardevol vinden om met elkaar het gesprek te voeren over wat geweld voor eenieder betekent en over de normvervaging binnen de jeugdzorg die er heerst. De vertrouwenspersonen vinden het mooi om te zien dat de pedagogisch medewerkers zich veilig en vrij voelen om actief deel te nemen en meningen, ervaringen en visies te delen. En de bijeenkomsten geven de vertrouwenspersonen ook een goede inkijk in de teamdynamiek en de kwesties die spelen. Ook merken

vertrouwenspersonen dat pedagogisch medewerkers het prettig vinden om gehoord te worden over zaken waar ze tegenaanlopen in het werk en hun positie ten opzichte van geweld op de groep.

Naast de positieve berichten merken we soms ook weerstand. Het is voor pedagogische medewerkers niet altijd makkelijk om buiten hun gewoontes en manier van werken te kijken. Hier hebben we begrip voor en we blijven ons inzetten om het gesprek hierover te voeren. En als we erover in gesprek willen gaan met elkaar, hebben we elkaar immers ook nodig! Het biedt de pedagogisch medewerkers soms ook een ingang om de rol en positie van de vertrouwenspersoon bespreekbaar te maken.

Communicatiemateriaal over tegengaan van geweld in de jeugdzorg

We zijn actief bezig geweest met het communicatiemateriaal. Zo hebben we een flyer gemaakt voor de instanties en groepsleiding waarin we kort samengevat uitleggen wat we samen met de instantie willen doen en hoe we dat willen doen. Daarnaast hebben we materiaal ontwikkeld, voor een bijeenkomst met jonge jeugd (leeftijd 12-), dat de mogelijkheid biedt om laagdrempelig met jongere kinderen in gesprek te gaan over geweld.

Training en casuïstiekbespreking

In het kader van deskundigheidsbevordering trainen we onze vertrouwenspersonen om geweld op een veilige manier bespreekbaar te maken met kinderen. Daarnaast komt het thema terug in onze casuïstiekbesprekingen.



Tijdens één van de dialoogsessies zei een jeugdige (gesloten jeugdhulp): “Ik vind het niet erg om vastgepakt te worden als het nodig is om rustig te worden, maar ik wil dan wel wat te zeggen hebben over wie dat mag doen bij mij.”

De instantie heeft dat direct opgepakt. Als vaste werkwijze is doorgevoerd dat, als vastpakken noodzakelijk is en opgenomen wordt in het hulpverleningsplan, de jeugdige hierbij kan aangeven wie dit dan gaat uitvoeren. De jeugdige heeft hiermee meer regie op de situatie, wat onnodige escalatie kan voorkomen.

Bij een andere bijeenkomst is gesproken over het feit dat het opgelegd krijgen van een gesloten machtiging en het geplaatst worden in de gesloten jeugdhulp voor jeugdigen op zichzelf al traumatisch is. De reflectie hierop helpt medewerkers om het gedrag van de jeugdigen die geplaatst worden, beter te begrijpen.

6. Jeugdstem in beeld

Laat je horen: dit is niet alleen een oproep aan kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders, maar ook aan onszelf als organisatie. Wij zien veel binnen de jeugdzorg. Onze missie is om de rechtspositie van jeugdigen en hun (pleeg)ouders te versterken.

1 Uitzending Argos

2 Dag voor de Jeugd

3 Pleegzorgdagen in Duinrell

4 Media-aandacht voor Jeugdstem

5 Informatiemateriaal professionals

6 Symposium pleegzorg en gezinshuizen

1 Uitzending Argos

Jeugdstem collega Jelle Meij (vertrouwenspersoon tuchtzaken) is geïnterviewd door Argos voor radio en TV over een tuchtzaak van een (ex-)jeugdige tegen diens voormalig gezinshuisouder waarbij hij ondersteuning heeft geboden. In de uitzending geeft hij onder anderen uitleg over de tuchtprocedure die gevolgd is en het verloop hiervan.



> **Bekijk de aflevering**

2 Voor de Jeugd Dag

In september stonden wij op de Voor de Jeugd Dag 2023 in Zaandam. Het was een waardevolle dag waarbij we veel nieuwe mensen hebben ontmoet. We hebben waardevolle gesprekken gevoerd met jongeren, verslavingshulp Jellinek, gemeenten, Landelijk Kenniscentrum LVB / VOBC, de GGD Amsterdam en verschillende docenten en vele andere jeugdhulp-professionals. Onze aanwezigheid heeft bijgedragen om de missie van Jeugdstem onder de aandacht te brengen.



3 Pleegzorgdagen in Duinrell

Met vier collega's waren we aanwezig op de pleegzorgdagen in Duinrell in november. We hebben veel pleegouders en pleegkinderen gesproken en hen kunnen vertellen over het vertrouwenswerk. Het is belangrijk dat ook zij weten dat ze gebruik kunnen maken van een vertrouwenspersoon als ze vragen of klachten hebben over de jeugdzorg of de pleegzorg.



4 Media-aandacht voor Jeugdstem

Jeugdstem is in 2023 vaak benaderd om mee te werken aan diverse (onderzoeks)artikelen. Wij staan hier altijd voor open en laten van ons horen, tenzij er om individuele klachtondersteuningstrajecten wordt gevraagd of naar privacygevoelige of herleidbare informatie. In 2023 werkten wij onder andere mee aan:

Een artikel van het (digitale) AD

In dit artikel licht onze jurist Joliska Hellinga toe wie wij zijn en wat wij doen, ook op het gebied van het tegengaan van geweld en het vergroten van de aangiftebereidheid onder kinderen en jongeren. In het artikel wordt het Jeugdstem project 'Tegengaan van geweld' genoemd, waarin we met instellingen samenwerken aan het tegengaan van geweld en het vergroten van de aangiftebereidheid (naar aanleiding van Commissie De Winter en in opdracht van VWS).

> [Bekijk het artikel](#)

Het vernieuwde tuchtrecht voor de jeugdzorg: op weg naar het einde?

Artikel Tijdschrift Tuchtrect, publicatie mei 2023

In het artikel worden de meest recente wijzigingen van het tuchtrecht verkend, de motieven voor deze wijzigingen besproken, en worden de problemen benoemd die door de nieuwe werkwijze kunnen ontstaan. Daarmee wordt gekeken of het tuchtrecht nog beschouwd kan worden als een adequaat systeem van normhandhaving en kwaliteitsbewaking en of het nog rechtsbescherming biedt voor de jeugdzorgcliënt. Het artikel is geschreven door Jeugdstem collega's Jelle Meij (vertrouwenspersoon tuchtzaken) en Joliska Hellinga (jurist).

> [Bekijk het artikel](#)



5 Informatiemateriaal professionals

De jeugdzorg staat onder druk. Het is dan ook niet gek dat meer cliënten zich melden bij Jeugdstem met onvrede, vragen of klachten. Juist in deze periode van hoge druk is het essentieel dat een escalatie van onvrede wordt voorkomen.

Professionals van voldoende informatie voorzien over het voorkomen van klachten en klachtbehandeling zal daaraan bijdragen. Een open houding naar cliënten met onvrede, zorgt er namelijk voor dat de klacht beter behandeld kan worden, de periode van onvrede bij de cliënt verkort wordt en stress bij de professional vermindert. Daarom heeft Jeugdstem een informatiepakket ontwikkeld, met daarin relevante informatie om professionals en hun cliënten beter te informeren over klachtrecht, klachtbehandeling en het voorkomen van klachten. Alle jeugdhulpinstanties ontvangen dit informatiepakket om intern en extern te delen.

In dit informatiepakket zijn vijf voorlichtingsvideo's opgenomen. De thema's zijn klachtrecht, klachtbehandeling, vertrouwenswerk, samenwerken met cliënten en een video over de praatplaat 'wat zijn mijn opties als ik ontevreden ben'.

Deze praatplaat, tevens opgenomen in het informatiepakket, helpt een professional om onvrede bij hun cliënten eerder en proactief bespreekbaar te maken en cliënten te helpen de juiste route te kiezen om de onvrede op te lossen. Ondersteunend hieraan is een handleiding geschreven die professionals helpt in het toepassen van de praatplaat.

Zowel de voorlichtingsvideo's en de praatplaat zijn ontwikkeld in samenwerking met het werkveld, te weten een afgevaardigde van een GI, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, Jeugdbescherming West, Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en het Ministerie van Justitie en Veiligheid.



6 Symposium pleegzorg en gezinshuizen

Vertrouwenspersonen geven informatie tijdens het symposium 'Pleegzorg & Gezinshuizen' op 20 april 2023 in Utrecht.



7. Feedback van jeugdigen en (pleeg)ouders

Leren en verbeteren

Leren van de feedback van jeugdigen en hun (pleeg)ouders is voor ons heel belangrijk. Daarom doen we zelf cliënttevredenheidsmetingen om ervaringen op te halen en gebruiken we eventuele klachten om onze dienstverlening en communicatie te verbeteren.

Cliënttevredenheidsonderzoek: uitkomsten en verbeterpunten

Steekproefsgewijs bevragen we jeugdigen in open en gesloten jeugdhulpinstanties naar hun ervaringen. Dat doen we met anonieme vragenlijsten. Volwassen cliënten ontvangen na afloop van een ondersteuningstraject ook een anonieme vragenlijst waarmee zij hun ervaringen kunnen delen.

De waardering voor onze inzet blijft onverminderd hoog: gemiddeld waarderen volwassen cliënten onze ondersteuning met een mooie 8,6 en jeugdigen zelfs met een 8,9.

Volwassen cliënten zijn vooral positief over de uitleg van de werkwijze, de juridische kennis en het kwijt kunnen van hun verhaal. Ook worden bereikbaarheid en het maken en nakomen van afspraken genoemd als positieve punten.

Als verbeterpunt komt naar voren: de wachttijd voor ondersteuning. Daarnaast geeft een aantal cliënten aan dat, ondanks dat zij zeer tevreden waren over de vertrouwenspersoon, zij helaas toch niet het gewenste resultaat hebben bereikt binnen de jeugdzorg. Tot slot geeft een aantal cliënten aan dat er meer bekendheid over de dienstverlening van Jeugdstem moet komen, vooral bij ouders. Dat pakken we op met een campagne gericht op ouders in 2024.

De jeugdigen die een feedbackformulier invulden, zijn vooral positief over het kwijt kunnen van hun verhaal en het nakomen van de afspraken door de vertrouwenspersoon. Alle jeugdigen die gebruik maakten van een vertrouwenspersoon geven aan dat er vertrouwelijk met hun informatie wordt omgegaan. Slechts één jeugdige voelde zich niet goed geholpen door de vertrouwenspersoon. Als verbeterpunten worden benoemd dat onze vertrouwenspersonen meer langs moeten gaan bij de groepen en dat er nog beter geluisterd kan worden of meer vragen gesteld kunnen worden.



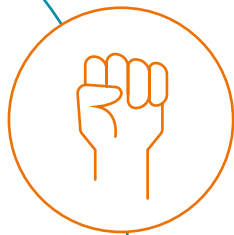
Er waren 12 reacties van jeugdigen die geen gebruik hebben gemaakt van de vertrouwenspersoon. Op de vraag waarom ze geen gebruik maakten van de vertrouwenspersoon, gaf het merendeel aan dat het niet nodig was, maar een enkeling ook dat men het niet vertrouwt. Een klein aantal gaf aan (nog) niet goed te weten wat de vertrouwenspersoon precies doet. We blijven daarom inzetten op onze campagnes en uitleg over ons werk aan alle jeugdigen die we tegenkomen. Zo werken we eraan om nog duidelijker te maken wat wij voor jeugdigen kunnen betekenen. Het trainen van de medewerkers in het opbouwen van een vertrouwensband met jeugdigen is standaard onderdeel van ons opleidingsprogramma.

Klachtenanalyse: uitkomsten en verbeterpunten

Er zijn in 2023 in totaal 15 klachten van cliënten binnengekomen. Die gingen over onvoldoende beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon (vijf keer), over het naar het gevoel van de cliënt onterecht afsluiten van een ondersteuningstraject (vier keer), over de bejegening (twee keer) en vier klachten vielen buiten de focus van Jeugdstem. De thema's liggen op hetzelfde vlak als de feedback die cliënten ons geven via het cliënttevredenheidsonderzoek. Er zijn vijf klachten binnengekomen bij de externe klachtencommissie, maar deze hebben niet geleid tot een behandeling in een hoorzitting: ze waren al opgelost in het contact met Jeugdstem of een vervolg was niet noodzakelijk voor de cliënt.



**“Ik heb geen tips, want ik vond het
super fijn hoe jullie me hebben geholpen.
Bedankt!”**



8. Wat doet de vertrouwenspersoon?

Elk kind, elke jeugdige en elke volwassene die te maken krijgt met jeugdzorg kan om onze hulp vragen. De vertrouwenspersonen zijn er om je advies te geven, te informeren, te ondersteunen en een luisterend oor te bieden. Opgroeien in de jeugdzorg is al lastig genoeg en er kunnen allerlei vragen zijn waar je antwoord op wilt hebben. Hoe doen we dit?

We geven informatie & advies

De vertrouwenspersoon is er om te helpen. Bijvoorbeeld wanneer er dingen in de hulpverlening niet goed lopen. Of als je advies wil over het veranderen van zaken, kunnen wij je advies geven over de aanpak daarvan. Van hulp bij brieven of e-mails schrijven, tot de ondersteuning bij klachtgesprekken. We geven uitleg over je rechten en plichten in de jeugdzorg.

We ondersteunen

We bieden individuele klachtondersteuning. We beginnen altijd met een startgesprek over de klachten, kunnen helpen met het opstellen van (klacht)brieven, klachtgesprekken met medewerkers, leidinggevenden, richting de klachtcommissie, of in een procedure bezwaar en beroep. Daarnaast bieden we individuele klachtondersteuning in het kader van tuchtrecht.

We zijn bereikbaar

Onze vertrouwenspersonen zijn toegankelijk en snel te bereiken. We zijn op werkdagen dagelijks op kantoor tijden bereikbaar per telefoon, e-mail, contactformulieren op de website en via de online chat op www.jeugdstem.nl in de middag- en avonden. En we komen langs op de groepen en in gezinshuizen.

We vertellen over je rechten

We geven voorlichting aan groepen jeugdigen, cliëntenraden, jongerenraden en jeugdzorgprofessionals over de rechten en de rechtspositie van jeugdigen die te maken hebben met jeugdhulp.

We signaleren

Vertrouwenspersonen melden misstanden, onveilige situaties en situaties waarbij de rechtspositie van de jeugdige in het geding is bij de betrokken organisatie, zodat deze daar actie op kan nemen. Indien nodig signaleren vertrouwenspersonen naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



We komen langs

Een vaste vertrouwenspersoon bezoekt alle jeugdigen die bij een jeugdhulpinstantie verblijven volgens een vaste frequentie. Door vaak op groepen te zijn vergroten we de zichtbaarheid en bekendheid van de vertrouwenspersoon en verlagen we de drempel voor kinderen en jongeren om gebruik te maken van het vertrouwenswerk. We vragen hoe het met de jeugdigen gaat en of zij nog hulp nodig hebben of vragen hebben over hun rechtspositie. Jeugdigen krijgen de ruimte om vragen aan ons te stellen en problemen te bespreken.

Vertrouwenspersonen van Jeugdstem en Zorgbelang



Jeugdstem bestaat 52 jaar en is daarmee de meest ervaren organisatie voor onafhankelijk vertrouwenswerk. Vanuit wettelijke kaders zetten wij ons met overtuiging in voor de rechtspositie van cliënten in de jeugdzorg, Veilig Thuis-organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming. We huren vertrouwenspersonen in van vijf zorgbelangorganisaties¹ voor een deel van het vertrouwenswerk. Wij zorgen ervoor dat cliënten in het hele land kunnen rekenen op dezelfde beschikbaarheid en kwaliteit vertrouwenswerk.

¹ Zorgbelang Groningen, Zorgbelang Fryslân, Zorgbelang Drenthe, Zorgbelang Inclusief in Gelderland en Zorgbelang Brabant-Zeeland.

Laat je horen

Heb je vragen of klachten over jeugdzorg, of over de inhoud van dit jaarverslag? Laat je horen.

- **Bel gratis naar 088 555 1000**
- Chat met een vertrouwenspersoon op jeugdstem.nl
- Of vul het contactformulier in op jeugdstem.nl

Volg Jeugdstem op social media



JeugdStem

vertrouwenspersonen akj

Jeugdstem

Pand Zuid

IJsbaanpad 9-11

1076 CV Amsterdam

020 521 99 50

www.jeugdstem.nl



Landelijk nummer cliënten

088 555 1000



laat je
horen.