



JeugdStem

vertrouwenspersonen akj



2026

Activiteitenplan

Jeugdstem

Pand Zuid

IJsbaanpad 9-11

1076 CV Amsterdam

020 521 99 50

www.jeugdstem.nl



Landelijk nummer cliënten

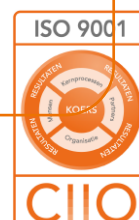
088 555 1000

Activiteitenplan 2026

26 september 2025

Inhoudsopgave

Daadkrachtig Vertrouwenswerk: een stevige basis voor de toekomst	3
(Door)ontwikkeling digitale middelen vertrouwenswerk	3
Aantallen per kerntaak in 2026	4
Kosten	4
Het vertrouwenswerk en de organisatie	5
Opdracht	5
Doelgroep	5
Kerntaken	5
Bezoekfrequenties	7
Organisatie	8
Jeugdstem actief in aanpalende sectoren	9



Daadkrachtig Vertrouwenswerk: een stevige basis voor de toekomst

In onze subsidieaanvraag onderbouwen we dat de afgelopen jaren het aantal cliënten dat een beroep op ons doet toeneemt en daarmee dus ook het aantal ondersteuningstrajecten. Er komen ook steeds meer gezinshuizen en groepen bij die onze vertrouwenspersonen bezoeken. Aangezien er geen budget is om het aantal vertrouwenspersonen in 2026 mee te laten groeien zullen de kinderen in nieuwe gezinshuizen niet bezocht kunnen worden en zal de wachtduur voor ouders die ondersteuning nodig hebben verder oplopen. Met de beschikbare subsidie moeten we in 2026 keuzes maken over de uitvoering van onze kerntaken. We geven jeugdige cliënten die een beroep op ons doen voorrang.

De afgelopen drie jaar hebben we met ons meerjarenbeleid Daadkrachtig Vertrouwenswerk grote stappen gezet op het gebied van innovatie en professionalisering. We borgen en verankeren innovaties en verdere professionalisering, zodat geboekte resultaten blijvend effect hebben en de veranderingen de juiste plek krijgen in onze werkwijze. Zo maken we niet alleen een succesvolle vernieuwingsslag, maar leggen ook een stabielere basis. Vanuit die stevige fundering kunnen we vervolgens met een heldere en strategische blik vooruitkijken naar de toekomst.

(Door)ontwikkeling digitale middelen vertrouwenswerk

Met de doorontwikkeling van de digitale ondersteuning en verdere digitalisering van het vertrouwenswerk ontwikkelen we middelen die helpen om op de langere termijn de stijging van de vraag naar ondersteuning door een vertrouwenspersonen op te vangen. We beogen hiermee de kosten voor het vertrouwenswerk niet verder te laten oplopen in de komende jaren. Tevens zal digitalisering bijdragen aan het verlichten van de administratieve last, een wens van VWS.

In 2025 hebben wij geïnvesteerd in digitalisering ten behoeve van zowel de cliënt als de vertrouwenspersoon, zodat we een groei in cliënten op de langere termijn kunnen opvangen. Jeugdstem geeft uitvoering aan het door de staatssecretaris gewenste beleid, door te zoeken naar digitale toegang voor cliënten tot de vertrouwenspersoon en om de ondersteuning digitaal aan te bieden. Wij maken ons in de komende jaren sterk voor verdere digitalisering van het vertrouwenswerk volgens het wensenlijstje van cliënten. De focus voor digitalisering ligt op:

- (1) Uitvoering van vertrouwenswerk;
- (2) Vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten;
- (3) Verminderen van de werkdruk van vertrouwenspersonen;
- (4) Verbeteren van de toegang tot de vertrouwenspersoon;
- (5) Verminderen van registratietijd, zodat deze tijd aan de cliënt besteed kan worden.

Aan de focuspunten wordt uitvoering gegeven met digitale voorlichtingsfilmpjes, de interactieve kennisbank met animaties gericht op ouders, pleegouders en kinderen van alle zorgvormen. Wij onderzoeken de toepassing van AI, zowel voor de vertrouwenspersoon als de cliënt om paal en perk te stellen aan de oplopende kosten van het vertrouwenswerk vanwege de toenemende vraag. Door digitalisering beperken we ook de administratieve lasten.

In 2025 hebben wij grote stappen gezet met quick-wins, maar ook de start gemaakt met grotere aanpassingen en ontwikkelingen. Een meerjarige inzet is vereist voor blijvend resultaat voor cliënt en vertrouwenspersoon. Ook in 2026 zetten we ons in voor aansluiting bij de digitale wereld van cliënten, voor onze vindbaarheid voor kinderen in pleegzorg en gezinshuizen en het ontzorgen van vertrouwenspersonen.

Aantallen per kerntaak in 2026

Wij streven ernaar in 2026 de volgende **aantallen** per kerntaak uit te kunnen voeren.

Kerntaken Jeugdstem	Ambitie 2026
Totaal aantal cliënten	12.500
Landelijke toegang tot vertrouwenswerk	Via telefoon, e-mail, chat en groepsbezoeken op werkdagen
Informatie en adviestrajecten (I&A) Jeugdigen	10.000
Informatie en adviestrajecten (I&A) Volwassenen	7.500
(Groeps-)bezoeken totaal	26.000
<i>JH-aanbieders – Daghulp</i>	<i>700</i>
<i>JH-aanbieders – Gesloten jeugdhulp</i>	<i>3.500</i>
<i>JH-aanbieders – Gezinsgerichte jeugdhulp</i>	<i>3.500</i>
<i>JH-aanbieders – Open jeugdhulp</i>	<i>16.500</i>
<i>JH-aanbieders – Zelfstandigheidstraining</i>	<i>1.800</i>
Klachtondersteuningstrajecten (KLO) Jeugdigen	2.300
Klachtondersteuningstrajecten (KLO) Volwassenen	1.800
Tuchtrechtzaken	180
Voorlichting	200
Signalering	700
Instantiebeheer jeugdzorginstanties	100%
Rapportage en evaluatie; instantierapportages	100%
Bijdragen ter verbetering van jeugdhulp en wetstrajecten	100%

Kosten

Dit activiteitenplan 2026 is financieel uitgewerkt in de begroting 2026.

Het vertrouwenswerk en de organisatie

Opdracht

Stichting Jeugdstem voert in opdracht van VWS het onafhankelijk en professioneel vertrouwenswerk uit voor alle kinderen, jongeren, en hun (pleeg)ouders conform de Jeugdwet en conform de Wmo 2015 voor alle Veilig Thuis-cliënten. Het vertrouwenswerk is een beschikbaarheidsvoorziening die landelijk en uniform in de wet is geborgd. Onafhankelijkheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid zijn belangrijke voorwaarden voor een goede invulling van de functie.

Doelgroep

Het vertrouwenswerk is beschikbaar voor alle jeugdigen en hun (pleeg) ouders die te maken hebben met:

- Gemeentelijke toegang tot de jeugdzorg (bijvoorbeeld Centra voor Jeugd en Gezin en wijk-, jeugd- en buurtteams)
- Gecertificeerde instellingen (Jeugdbescherming en Jeugdreclassering)
- Ambulante jeugdhulp (inclusief ambulante jeugd-ggz)
- Pleegzorginstanties
- Jeugdhulpinstanties voor verblijf en dagbehandeling, inclusief gezinshuizen en zorgboerderijen
- Gesloten jeugdhulpinstanties
- Jeugd LVB-instanties
- Veilig Thuis-organisaties (wettelijke grondslag in de Wmo 2015)
- Raad voor de Kinderbescherming

Kerntaken

Kerntaak	Taakomschrijving
Landelijke toegang	Landelijke toegang tot het vertrouwenswerk op werkdagen via: • centraal telefoonnummer • chatfunctie • e-mail • online contactformulieren op website
Informatie en advies	Individuele informatieverstrekking en advies aan cliënten. Dit gaat om een (eenmalig) contact ter beantwoording van een vraag over rechtspositie, klachtroutes en de jeugdzorg in het algemeen. De vaste vertrouwenspersonen gekoppeld aan de instantie bespreken deze vragen met residentieel geplaatste jeugdigen tijdens de groepsbezoeken of per telefoon/e-mail. Daarnaast kunnen alle cliënten terecht bij een vertrouwenspersoon (zie landelijke toegang) voor informatie en advies over alle instanties.
(Klacht-) ondersteuning	• Individuele klachtondersteuning aan cliënten middels een startgesprek over de klachten, het opstellen van (klacht-)brieven, klachtgesprekken met medewerkers, leidinggevenden, managers, richting klachtencommissie, of in een procedure bezwaar en beroep.

	Individuele klachtondersteuning aan cliënten in het kader van tuchtrecht.
(Groeps-) bezoeken	Alle jeugdigen in (semi)-residentiële zorg worden bezocht volgens een vaste frequentie en door een vaste vertrouwenspersoon. Tijdens een bezoek wordt contact gelegd met iedere nieuwe jeugdige, krijgt de jeugdige uitleg over zijn/haar rechtspositie (afgestemd per specifieke jeugdige en type instantie), over het klachtrecht en over het vertrouwenswerk. Alle aanwezige jeugdigen wordt de ruimte geboden om vragen te stellen, problemen te bespreken en onvrede kenbaar te maken. In gesprek met de jeugdigen wordt voortdurend gewerkt aan het opbouwen van een vertrouwensband zodat zij zich voldoende vrij voelen vragen, problemen en klachten te uiten. Daarnaast kunnen jeugdigen zelf contact opnemen met de vertrouwenspersoon buiten de (groeps-)bezoeken om. Wanneer een jeugdige vragen, problemen of klachten bespreekt, krijgt hij/zij informatie en advies en indien gewenst ondersteuning van de vaste vertrouwenspersoon. Deze ondersteuning kan zowel geboden worden richting de instantie waar de jeugdige verblijft, alsook richting de Gecertificeerde Instelling, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis-organisaties en iedere andere instantie die vanuit de Jeugdwet bij de jeugdige betrokken is (geweest).
Voorlichting	Uitleg van de vertrouwenspersoon aan groepen jeugdigen, cliëntenraden, jongerenraden en jeugdzorgprofessionals over de rechten en de rechtspositie van jeugdigen in de jeugdzorg. Daarbinnen is er expliciet aandacht voor het klachtrecht en de functie van de vertrouwenspersoon.
Acuut veiligheidssignaal	Indien er sprake is van een (mogelijk) acute onveilige situatie voor cliënt, hulpverlener of derde, meldt de vertrouwenspersoon dit direct bij de betrokken instantie. Ook indien er sprake is van een situatie (of wanneer de vertrouwenspersoon een situatie ter ore komt) waarin er (mogelijk) sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld wordt er melding gemaakt bij de instantie die rechtstreeks betrokken is en de verantwoordelijkheid draagt voor het welzijn en de veiligheid van het kind. We hanteren de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Indien nodig doet de vertrouwenspersoon op basis van een afwegingskader een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
Signalering	Indien er sprake is van een situatie waarbij de veiligheid en de rechtspositie van de jeugdige in het geding is signaleren vertrouwenspersonen dit bij de instelling. Daarnaast informeert de vertrouwenspersoon de instelling over zaken die zijn opgevallen in de uitvoering van het vertrouwenswerk, rechtstreeks betrekking hebbend op de kwaliteitsverbetering van de zorg en die afbreuk doen aan de rechten van cliënten. De toetsingskaders van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vormen hiervoor de leidraad. De informatie is gebaseerd op de contacten met cliënten en op de waarnemingen van vertrouwenspersonen tijdens de bezoeken aan de instellingen. Bij voorkeur worden signalen direct afgegeven aan de instelling. Indien nodig doet Jeugdstem op basis van een afwegingskader een melding bij de IGJ. Het vormt bovendien een vast onderdeel van de jaarlijkse rapportages aan de instelling.

Instantiebeheer	Aan elke instantie (jeugdteam/wijkteam/CJG, gecertificeerde instelling, jeugdzorgaanbieder, Veilig Thuis) worden vaste (teams van) vertrouwenspersonen gekoppeld die zorgen voor goede samenwerkingsafspraken (afspraken rondom de uitvoering van het vertrouwenswerk binnen de betreffende instantie) en een goede uitvoering van deze afspraken. Onderdeel hiervan is het tijdig beschikbaar stellen van voldoende communicatiemateriaal voor de instantie voor de cliënten, zodat de cliënten de vertrouwenspersonen weten te vinden. In een jaarlijks overleg worden de samenwerkingsafspraken geëvalueerd. Een goed relatiebeheer is essentieel voor vrije toegang van de cliënt tot de vertrouwenspersoon en de uitvoering van de signaleringsfunctie.
Rapportage en evaluatie	Jaarlijks ontvangen de instanties een rapportage waarin wordt teruggeblikt op de werkzaamheden en contacten van de vertrouwenspersonen. Er wordt een toelichting gegeven op de cijfers vanuit de cliëntcontacten van de betreffende instantie. Het biedt eveneens een overzicht van de afgegeven signalen bij de instantie. De rapportage wordt jaarlijks met de instantie besproken tijdens het evaluatieoverleg. Landelijk werkende instanties ontvangen een rapportage op regionaal en op landelijk niveau. Daarnaast worden op verzoek rapportages verstrekt aan gemeenten over het uitgevoerde vertrouwenswerk ten behoeve van de inwoners van de gemeente en ontvangt de subsidieverstrekker een landelijke rapportage.
Bijdrage aan externe onderzoeken en advies over wetgeving	Jeugdstem draagt bij aan onderzoeken en bijeenkomsten van externe partijen – zoals het ministerie van VWS, het ministerie van Justitie en Veiligheid, de Kinderombudsman en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd – gericht op de verbetering van het klachtrecht en de jeugdzorg. Daarnaast adviseert ze het ministerie van VWS over (herziening van) wetten gericht op de jeugdzorg.

Bezoekfrequenties

Voor de reguliere bezoeken aan uithuisgeplaatste jeugdigen hanteert Jeugdstem normen voor de minimale en maximale bezoekfrequenties per doelgroep. Deze normen zijn bepaald op basis van drie risicofactoren: (1) de mate van afhankelijkheid van de jeugdige ten opzichte van de professional, (2) de duur van het verblijf en (3) de complexiteit van de problematiek van de doelgroep (bron: *'Afwegingskader frequentie groepsbezoeken', 2020*).

Ons vertrekpunt is het opbouwen van vertrouwen met jeugdigen. Daarom stemmen wij het inhoudelijk contact en de frequentie hiervan af op de behoefte van jeugdigen. Uit de wetenschappelijke literatuur komt naar voren dat maatwerk leidend is voor het opbouwen van een vertrouwensband met jeugdigen in de jeugdzorg. Deze maatwerkruimte passen wij toe als de vraag van de jeugdigen en de wegingscriteria dit nodig maken.

Type groepsbezoek	Basisfrequentie	Maatwerkruimte
Groepsbezoek - gesloten jeugdhulp	Eens per week	Eens per week tot eens per 2 weken
Groepsbezoek - open jeugdhulp	Eens per 2 weken	Eens per 2 weken tot eens per 4 weken
Groepsbezoek - open jeugd-lvb	Eens per 2 weken	4 x per jaar tot eens per 2 weken
Groepsbezoek - zelfstandigheidstraining (ZHT)	Eens per 8 weken	3 tot 6 x per jaar
Groepsbezoek - gezinsgerichte kleinschalige voorzieningen	4 x per jaar	2 tot 6 x per jaar
Groepsbezoek - dagbehandeling	4 x per jaar	2 tot 6 x per jaar

Organisatie

De stichting kent een eenhoofdig bestuur. Het toezicht op de stichting vindt plaats door een Raad van Toezicht, die bestaat uit vijf leden. De Raad van Toezicht geeft het toezicht vorm aan de hand van de Zorgbrede Governancecode. Jeugdstem is een landelijk werkende organisatie. Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam. In elke provincie is een team van vertrouwenspersonen werkzaam om cliënten dichtbij bij te staan en kinderen en jongeren te bezoeken. In een paar regio's worden vertrouwenspersonen ingehuurd van Zorgbelangorganisaties.

De vertrouwenspersonen in dienst van Jeugdstem ontvangen leiding van drie teammanagers. Daarnaast heeft Jeugdstem een inhoudelijke staf, afdeling bedrijfsvoering en bestuurssecretariaat. De kennis en kunde van alle medewerkers van Jeugdstem wordt op hoog niveau gehouden door de verplichte registratie als *vertrouwenspersoon jeugdzorg*: iedere vertrouwenspersoon moet zich registreren bij het Registerplein. Na 3 jaar volgt een herregistratie. In deze 3 jaar verzamelt de vertrouwenspersoon studiepunten met trainingen en reflectiebijeenkomsten. Vertrouwenspersonen ronden de interne opleiding met goed gevolg af binnen de gestelde termijnen. Vast onderdeel is verplichte deelname aan casuïstiekbesprekingen en begeleide en onbegeleide intervisie.

Jeugdstem heeft een Ondernemingsraad die regelmatig overleg voert met de bestuurder, met inachtneming van de bepalingen in de WOR. Er is een transparante samenwerking en de OR wordt nauw betrokken bij nieuwe ontwikkelingen.

Iedere cliënt die ontevreden is over de dienstverlening van Jeugdstem wordt hierover in eerste instantie door de betrokken leidinggevende te woord gestaan. Daarnaast kan de cliënt, ook direct, naar een externe en onafhankelijke klachtencommissie. De toegang tot die onafhankelijke klachtencommissie staat beschreven op de website: www.jeugdstem.nl. Jeugdstem is gecertificeerd conform ISO 9001 via het ClIO voor dienstverlenende organisaties.

Jeugdstem actief in aanpalende sectoren

Raad voor de Kinderbescherming

Sinds 2008 verzorgt Jeugdstem ook het vertrouwenswerk voor cliënten van de Raad van de Kinderbescherming (RvdK). Jeugdstem wordt hiervoor gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Gezien de raakvlakken tussen het vertrouwenswerk voor de Jeugdwet en de taak van de RvdK, is het van grote toegevoegde waarde voor cliënten dat Jeugdstem het vertrouwenswerk in beide domeinen uitvoert. De vertrouwenspersonen geven vaak informatie over de RvdK, terwijl dat aanvankelijk niet de primaire vraag was van de cliënt die te maken heeft met jeugdzorg. Jeugdzorgcliënten stellen dit zeer op prijs, omdat het hun positie en keuzepalet verduidelijkt. Dit is voor hen een grote meerwaarde van de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Het draagt bij aan de versterking van de functie van de RvdK, de toegang tot de jeugdzorg en de uitvoering ervan. De brede expertise en ervaring in het complete jeugddomein kan door de vertrouwenspersonen worden ingezet.

Zorgstem

Sinds 1 januari 2020 voert dochterstichting Zorgstem, in opdracht van Zorgverzekeraars Nederland, het cliëntenvertrouwenswerk uit voor cliënten en hun vertegenwoordigers met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet zorg en dwang. Stichting Zorgstem doet dit in de provincies Noord-Holland, Utrecht, Flevoland en Zuid-Holland (excl. Rotterdam en de Zuid-Hollandse eilanden). Zorgstem werkt samen met de andere CVP-Wzd aanbieders onder de naam Stemgever.

School voor Zorgprofessionals

De School voor Zorgprofessionals is een dochterstichting van Jeugdstem. De School voor Zorgprofessionals zet zich in voor sociale veiligheid in de zorg via:

- nascholing van zorgprofessionals
- kennis beschikbaar stellen via een gratis kennisbank en bijeenkomsten
- een keurmerk dat zorgorganisaties met goede cliëntrelaties erkent
- praktijkonderzoek verrichten
- adviseren over beleids- en uitvoeringsvraagstukken; en het
- faciliteren van een promotietraject of lectoraat.

We weten dat een betere relatie tussen de zorgprofessional en de cliënt leidt tot betere en veiligere zorg, maar ook tot prettiger werken voor de professionals. Het is de missie van de School voor Zorgprofessionals om zorgprofessionals te ondersteunen met nascholing, waarbij we kennis en inzicht overdragen, de praktijk bespreken en complexe casuïstiek oefenen.

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.