

**akj**

vertrouwenspersonen  
in de jeugdhulp



Algemene  
informatie over  
het AKJ

# Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

## Wat wij doen

Het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* voert het onafhankelijke vertrouwenswerk uit dat onder de Jeugdwet valt. Wij doen dit in opdracht van het ministerie van VWS. Wij verzorgen het vertrouwenswerk in heel Nederland samen met een aantal Zorgbelangorganisaties.

Onze vertrouwenspersonen hebben contact met kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers die advies vragen of een klacht hebben over de jeugdhulp. Wij bespreken met hen wat er aan de hand is en zoeken samen naar oplossingen.

### Onze missie

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

Het AKJ levert onafhankelijk vertrouwenswerk van hoge kwaliteit voor iedereen die met jeugdhulp te maken heeft en daarbij behoefte heeft aan ondersteuning. Onze vertrouwenspersonen dragen daarmee bij aan de rechtsbescherming van de cliënten. Zij zijn in het bijzonder van waarde voor de meest kwetsbare doelgroepen: jongeren die in jeugdhulpinstellingen verblijven en de ouders/verzorgers die te maken krijgen met het gedwongen kader.

## Vertrouwenswerk

De weg vinden in de jeugdhulp is soms ingewikkeld. Daarom proberen wij het voor iedereen zo eenvoudig mogelijk te maken. In alles wat wij doen staan de rechten van het kind centraal. Onze vertrouwenspersonen zijn gemakkelijk benaderbaar.

We leggen uit hoe de jeugdhulp werkt, geven antwoord op vragen en bieden een luisterend oor. 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. 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 daar wel voor kiezen.

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 van de jeugdhulp. Het spreekt voor zich dat we werken met de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

## Wie kan een vertrouwenspersoon inschakelen?

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg-)ouder of verzorger die te maken heeft met jeugdhulp kan ons inschakelen. Soms verblijven de kinderen en jongeren niet thuis maar 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 die dan meteen vragen kunnen stellen of klachten bespreken met hun vaste vertrouwenspersoon. Ook jongeren die ambulante behandeling ontvangen kunnen een beroep op ons doen.

De vertrouwenspersonen zijn beschikbaar voor cliënten van 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. De dienstverlening van het AKJ is gratis.

## 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 oplossingen dichterbij.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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](mailto:info@akj.nl)

[www.akj.nl](http://www.akj.nl)

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

De volledige naam van het AKJ is:  
Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.