

# VERTROUWENSPERSOON JEUGDHULP



## **Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, hun vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Talenti a Casa of de gemeente. Het AKJ is onafhankelijk. Dat is vastgelegd in de Jeugdwet – net als de aard van hun werkzaamheden. Wie te maken krijgt met de jeugdhulp kan hulp vragen bij hun vertrouwenspersonen. De privacy van onze klanten waarborgen zij daarbij. Altijd. Talenti a Casa zorgt er voor dat klanten zich vrij voelen om contact te zoeken met – en ondersteuning te vragen van – een vertrouwenspersoon van het AKJ. Daarom maken we melding op onze website van het recht op toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

## **Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt van Talenti a Casa of van de gemeente. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van Talenti a Casa dan contact op met de adviesdienst van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Talenti a Casa of de gemeente. Het is belangrijk dat instellingen horen wat hun klanten dwars zit. De vertrouwenspersoon is de brug tussen die mensen en de instelling(en). Als er dingen die niet goed lopen in de hulpverlening is de vertrouwenspersoon er om de zaak weer in beweging te krijgen. Ook legt de vertrouwenspersoon uit wat de rechten en plichten zijn. Een vertrouwenspersoon zal wat u vertelt nooit openbaar maken. Behalve wanneer er iets verteld wordt dat gevaarlijk is voor u of de mensen om u heen. Dat bespreekt de vertrouwenspersoon altijd eerst met u. Er gebeurt niets buiten u om. De vertrouwenspersoon houdt zich aan de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld en aan het protocol kindermishandeling.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, dus hij of zij werkt niet voor de instelling. Iedere instelling moet er ook voor zorgen dat jongeren terecht kunnen bij de vertrouwenspersoon. Wie met jeugdhulp te maken heeft, mag de vertrouwenspersoon altijd bellen voor een afspraak. Elke gemeente moet zorgen dat jongeren en (pleeg)ouders/verzorgers terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft namens alle gemeenten het AKJ ingekocht om het vertrouwenswerk uit te voeren. Iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling moet er voor zorgen dat de vertrouwenspersoon haar of zijn taak kan uitoefenen. Wie met jeugdhulp te maken heeft, mag de vertrouwenspersoon altijd bellen voor een afspraak.

## **Zo bereik je het AKJ**

Op de website van het AKJ ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)) vind je meer informatie en alle contactgegevens. Je kunt hen bellen op 088 – 5551000 of e-mailen naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). Je kunt ook chatten met een vertrouwenspersoon. Dat kan van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.