

## **Ambulant vertrouwen**

***De cliëntvertrouwenspersoon  
in de niet-residentiële jeugdzorg***

**Norbert Broenink  
Majone Steketee**

*Met bijdragen van:  
Marjolein Goderie  
Esmý Kromontono*

**November 2001**



## Inhoud

<b>Samenvatting</b>	5
<b>Voorwoord</b>	15
<b>1 Onderzoeksopzet</b>	17
1.1 Inleiding	17
1.2 Context van het onderzoek	18
1.3 Onderzoeksopzet	21
1.4 Verdere indeling van het rapport	25
<b>2 Beschrijving van de experimenten</b>	27
2.1 Inleiding	27
2.2 Werkwijze van de cvp per setting	27
2.3 Ondersteuning van AKJ	41
<b>3 Het experiment cliëntenvertrouwenspersonen in de pleegzorg (Rotterdam)</b>	45
3.1 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment	45
3.2 De tussenmeting	46
3.3 De eindmeting	49
3.4 Samenvatting en conclusie	71
<b>4 Het experiment cliëntenvertrouwenspersoon in de dagbehandeling (Overijssel)</b>	75
4.1 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment	75
4.2 De tussenmeting	77
4.3 De eindmeting	79
4.4 Samenvatting en conclusie	103

<b>5 De interne vp (het experiment in De Ambelt)</b>	107
5.1 Inleiding	107
5.2 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment	107
5.3 De tussenmeting	109
5.4 De eindmeting	112
5.5 Samenvatting en conclusie	131
<b>6 De cvp ambulans voor jongeren &amp; ouders (Noord-Brabant)</b>	137
6.1 Inleiding	137
6.2 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment	138
6.3 De eindmeting	139
6.4 Samenvatting en conclusie	144
<b>7 De vrijwillige cliëntenvertrouwenspersoon in Limburg</b>	149
7.1 Inleiding	149
7.2 De cliëntenvertrouwenspersoon in Limburg	149
7.3 De praktijk van het experiment	152
7.4 Samenvatting en conclusie	158
<b>8 Conclusies en aanbevelingen</b>	161
8.1 De verschillende experimenten op een rij	161
8.2 Overzicht aantal geregistreerde klachten en informatievragen	166
8.3 Conclusies aan de hand van de onderzoeksvragen	167
8.4 Aanbevelingen	182
<b>Literatuur</b>	185
<b>Bijlage</b>	187

## Samenvatting

### Inleiding

In de jaren 1995-1997 is een experiment uitgevoerd met cliëntenvertrouwenspersonen in de residentiële jeugdhulpverlening. Zoals uit de evaluatie blijkt (Van Gelder, 1997), is dit experiment een succes geworden. De cliëntenvertrouwenspersoon (verder te noemen cvp) bleek in een behoefte te voorzien, naar het oordeel van zowel de hulpverleners als de jongeren zelf. Op grond hiervan is de figuur van de cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet op de Jeugdhulpverlening opgenomen. Omdat aangenomen mag worden dat er wezenlijke verschillen zijn tussen het cliëntenvertrouwenswerk in residentiële voorzieningen en dat in de niet-residentiële jeugdhulpverlening, is besloten een tweede experiment te entameren met cliëntenvertrouwenspersonen in niet-residentiële settings. Het gaat daarbij om de cvp in de pleegzorg (stadsregio Rotterdam), de cvp in de dagbehandeling (Overijssel) en de cvp in de ambulante jeugdhulpverlening (Noord-Brabant). Gedurende het experiment heeft de speciale situatie in De Ambelt met meerdere interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon, extra aandacht gekregen en kan gezien worden als losstaand experiment. Tevens is gekeken naar de vorm van vertrouwenspersonen in Limburg waar gewerkt wordt met vrijwilligers.

De cliëntenvertrouwenspersoon in de jeugdhulpverlening heeft tot doel de jongeren met vragen over de hulpverlening te helpen en hen te ondersteunen bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten. Zij moeten de mondigheid van jongeren bevorderen en geconstateerde knelpunten binnen de hulpverlening bespreekbaar maken binnen de instelling. De functie van cvp is in de niet-residentiële jeugdhulpverlening op verschillende wijze ingevuld en ingekaderd. Hierdoor is het mede van belang om door middel van een evaluatieonderzoek een goed beeld te krijgen van deze verschillende varianten.

Het onderzoek wordt verricht vanuit een meeractorenperspectief, dat wil zeggen dat zowel proces als product bekeken worden vanuit de

optiek van de belangrijkste bij het experiment betrokken actoren, te weten: de cliënten; de hulpverleners; de directies; de pleegouders; de plaatsers; en de cliëntenvertrouwenspersonen. Het onderzoek is in drie fasen verricht: de startmeting, de tussenmeting en de slotmeting. In deze drie fasen zijn de hierboven genoemde categorieën actoren bevestigd.

## **Vijf verschillende experimenten**

De stadsregio Rotterdam heeft ervoor gekozen om het experiment te laten plaatsvinden in de pleegzorg. Het Centrum voor Pleegzorg (onderdeel van Bureau Jeugdzorg) heeft zich bereid verklaard hieraan mee te werken, mede vanwege de ontwikkeling van het cliëntenbeleid. De cvp is onafhankelijk van de instelling. Ze is in dienst van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) en gehuisvest bij het JIP (Jongeren Informatie Punt). Omdat de kinderen in pleeggezinnen verblijven, kan de cvp hen niet opzoeken. Ze is telefonisch en via e-mail bereikbaar. Gedurende het experiment is gebleken dat het belangrijk is dat de cvp continu onder de aandacht wordt gebracht, zowel bij de cliënten en pleegouders als bij de pleegzorgwerkers. Dit wordt onder andere gedaan door extra informatie te versturen naar de kinderen en speciale aandacht aan de cvp te besteden in diverse tijdschriften.

In Overijssel is door de provincie besloten dat het cvp-experiment plaatsvindt in de daghulp. In beginsel is de gehele daghulp in de jeugdhulpverlening in Overijssel het werkterrein van de cvp en behoren alle jongeren in de daghulp tot de doelgroep. Dit betekent dat een categorie jeugdigen binnen het blikveld van de cvp komt, die heel anders is dan de groepen waarmee tot nog toe ervaring is opgedaan; we doelen hier op de kinderen die de Medische Kleuterdagverblijven (MKD's) bezoeken. Daarnaast maken ook groepen oudere jongeren gebruik van de daghulp, die meer overeenkomen met de cliëntèle van de cvp's die actief zijn binnen de residentiele setting. De cvp bezoekt deze groepen regelmatig (eens in de twee weken) zodat de kinderen haar kunnen aanspreken. Ook is dit een belangrijke manier om de cvp-functie onder de aandacht te brengen en te houden. De kinderen op de MKD's vragen een speciale manier van be-

naderen. De cvp past haar werkwijze aan en werkt meer met kleurplaten en handpoppen.

De tweede tak van het Overijsselse experiment wordt, zoals vermeld, gevormd door De Ambelt. Wat betreft de daghulp is er alleen een vertrouwenspersoon voor de cliënten van de drie Boddaertcentra in Zwolle, Kampen en Steenwijk. Het gaat om totaal 40 cliënten in de leeftijd van 5 tot 18 jaar. Dit deel van het vertrouwenswerk in De Ambelt valt onder het experiment. In totaal zijn binnen De Ambelt zes interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon actief. De interne vertrouwenspersonen zijn hulpverleners die voor 1,5 uur per week zijn vrijgesteld voor deze functie. Het stelsel van vertrouwenswerk bij De Ambelt is gericht op het bevorderen van een open cultuur in de instelling. Een open werkklimaat is zowel voor hulpverleners als voor cliënten van belang. Daarom is het vertrouwenswerk in De Ambelt er zowel voor de hulpverleners als voor de cliënten (en daarom spreekt men niet van cliëntenvertrouwenspersoon maar van vertrouwenspersoon).

In Noord-Brabant vindt het experiment plaats in de ambulante jeugdzorg. Er doen drie instellingen aan mee: De Raad voor de Kinderbescherming, directie Zuid, vestiging Eindhoven, participeert met drie teams civiele zaken; de Stichting Jeugdzorg neemt deel met drie units (gezins)voogdij; de Stichting Troje bij het Onderwijs Preventie Project (OPP) en bij het project Begeleiding van Allochtone Jongeren en hun Omgeving (BAJO). Voorts is vanuit de stichtingen Jeugdzorg en Troje gezamenlijk het Jeugd Preventie Project (JPP) bij het experiment betrokken, met teams in Eindhoven stad en Eindhoven regio. Kenmerkend voor het Brabantse cvp-experiment is de brede invulling van het cliëntbegrip. In de context van de Brabantse cvp worden niet alleen de jongeren, maar ook de ouders als cliënt en dus als potentiële klant beschouwd.

In de loop van 2000 is de provincie Limburg gestart met een eigen systeem van cliëntenvertrouwenswerk op experimentele basis. Er is voor gekozen om de vrijwilligers die verbonden zijn aan het experiment in te zetten als cliëntenvertrouwenspersonen; een beroepskracht fungeert als coördinator en als begeleider van de (vrijwillige) cliëntenvertrouwenspersonen. Een evaluatieonderzoek is in Limburg

niet uitgevoerd. Een monitoring van het Limburgse cvp-werk is echter wel aan het onderzoek toegevoegd.

## **Resultaten van de experimenten**

Geconcludeerd kan worden dat het experiment in de pleegzorg goed is verlopen. De cvp heeft veel medewerking gekregen van het Centrum voor Pleegzorg, onder andere bij het versturen van mailings. De bekendheid met en het vertrouwen in de cvp is groot bij de cliënten. Maar ondanks deze grote bekendheid is het aantal geregistreerde klachten en informatievragen gering.

Bij de dagbehandeling in Overijssel blijkt uit de evaluatie, dat de bekendheid onder de cliënten groot is. Alle benaderde jongeren kennen de cvp en vertrouwen haar in grote mate. Ook bestaat bij de jongeren de behoefte aan een cvp. Bij de MKD's blijkt, in tegenstelling tot de verwachtingen van management en hulpverleners, dat de cvp ook goed bekend is onder de zeer jonge kinderen. De indruk bestaat dat de meeste kinderen snappen dat de cvp iemand anders is dan een hulpverlener. Of ze haar vertrouwen konden we niet achterhalen.

Bij De Ambelt hebben de interne vp's weinig vragen en klachten behandeld. Aan het eind van het experiment blijkt dat maar heel weinig jongeren met vragen en klachten naar de vp's zijn gekomen. De bekendheid onder de jongeren is wel groot, maar de bereikbaarheid is minimaal.

Bij de ambulante cvp's in Noord-Brabant, waar een 'breed' cliëntenbegrip wordt gehanteerd, blijkt een duidelijke behoefte aanwezig te zijn bij de ouders. Maar heel weinig jongeren maken gebruik van de cvp. Inmiddels is het experiment met een jaar verlengd, onder andere om de doelgroep te verbreden. Ook tijdens de eerste negen maanden van de verlenging is het aantal jongeren gering gebleven, ondanks extra pogingen om de jongeren te bereiken. De cvp is dus voornamelijk actief voor ouders en bijna niet voor jongeren. Geconcludeerd kan worden dat het werk van de cvp-ambulant meer over-

eenkomsten vertoont met het werk van klachtenondersteuners (klo) dan met die van de cvp.

Het verschil tussen het experiment in Limburg en de andere experimenten is dat het werk van de cvp in Limburg door vier vrijwilligers wordt uitgevoerd en de coördinatie en begeleiding van de vrijwilligers gebeurt door een beroepskracht. De vrijwilligers zijn nu in drie instellingen actief binnen Limburg. De aandacht is vooral gericht op de residentiële groepen, maar het is de bedoeling dat het experiment binnenkort wordt uitgebreid naar alle afdelingen dus, ook de niet-residentiële setting.

## **Conclusies en aanbevelingen**

Om tot een vergelijking te komen tussen de experimenten en conclusies te trekken worden in het onderzoek vijf onderzoeksvragen beantwoord. Bij de vergelijking tussen de experimenten wordt Limburg niet meegenomen omdat hier geen evaluatieonderzoek heeft plaats gevonden. Het experiment in Noord-Brabant wordt wel meegenomen, maar summier. Hier zijn geen jongeren in het onderzoek betrokken, waardoor vergelijkingen soms niet gemaakt kunnen worden. De vijf onderzoeksvragen hebben betrekking op een aantal aandachtspunten en succescriteria, die hieronder één voor één samengevat worden.

### ***De (on)afhankelijke positie van de cvp***

In de interviews vindt de meerderheid van zowel hulpverleners, pleegouders, cvp's en plaatsers het zeer belangrijk dat de cvp objectief en dus onafhankelijk is. Belangrijkste argument is dat anders geen vertrouwensband opgebouwd kan worden. Uit de registratiecijfers blijkt dat de afwijkende constructie in De Ambelt, waar de vp's (bekende) hulpverleners zijn, niet leidt tot een toename in gebruik. Er zijn geen indicaties dat de drempel verlaagd wordt. De constructie met meerdere vp's werkt eerder verwarrend voor zowel cliënten als medewerkers. Ook de bereikbaarheid wordt niet vergroot, al kan hier ook de geringe formatieomvang een rol spelen, waardoor de vp's niet regelmatig de groepen kunnen bezoeken.

Een onafhankelijke positie van de cvp is belangrijk omdat anders het risico ontstaat dat een aantal jongeren de cvp niet voldoende vertrouwen en daardoor 'buiten de boot vallen'. Terwijl deze groep wantrouwige jongeren wellicht de grootste behoefte heeft aan een cvp.

### ***Het gehanteerde cliëntenbegrip***

In de verschillende experimenten is gewerkt met een verschillend cliëntenbegrip. In Rotterdam en Overijssel is een smal cliëntenbegrip gehanteerd waar alleen de jongeren onder vallen. Bij De Ambelt zijn de vp's ook beschikbaar voor medewerkers en in Brabant zijn de ambulante cvp's ook voor ouders (in de praktijk betekent dit voornamelijk voor ouders).

Uit het onderzoek komt naar voren dat een duidelijk en eenduidig cliëntenbegrip gewenst is. Potentiële conflictpartners moeten niet onder de cliënten van een cvp vallen. Dit betekent dat het beste een smal cliëntenbegrip gehanteerd kan worden, waarbij de cvp er alleen is voor de jongeren. Wel wordt uit het experiment in Brabant duidelijk dat ook bij ouders een grote behoefte bestaat om vragen te kunnen stellen en klachten te kunnen uiten. Dit kan ook gelden voor medewerkers. Maar een combinatie van verschillende cliëntengroepen van een cvp is niet gewenst. Daarnaast wordt uit het onderzoek duidelijk dat de cvp-functie een specialistische functie is. Daar waar speciale groepen jongeren benaderd moeten worden (de kinderen op de MKD's) is een verdere specialisatie gewenst.

### ***De ondersteuning van de cvp***

Het specialistische karakter van de cvp-functie maakt het belangrijk dat de cvp's goed ondersteund worden. De cvp is veelal solistisch werkzaam binnen een 'andere instelling' dan waar ze zelf werkt. Coaching en intervisie wordt door de cvp's zeer belangrijk gevonden. Mede vanwege de grote veranderingen in de jeugdzorg is een regelmatige training van de cvp's belangrijk. In het onderzoek komen we tot de conclusie dat een landelijke coördinatie en ondersteuning van de cvp's gewenst is. Enerzijds voor ondersteuning en kennisbundeling, anderzijds om te voorkomen dat de cvp-functie verwatert. Een vergelijking met de patiëntenvertrouwenspersonen (pvp's) in de psychiatrie maakt duidelijk dat een landelijke ondersteuning vele voordelen heeft.

### ***Bekendheid en vertrouwen***

In het evaluatieonderzoek wordt een vijftal succescriteria gehanteerd om te kijken in hoeverre de experimenten geslaagd zijn en wat de cvp betekent voor de cliënten. Twee daarvan hebben betrekking op de mate van vertrouwen en de mate van tevredenheid van de cliënten. Belangrijk bij de functie van de cvp is dat deze voldoende vertrouwd wordt door de jongeren. Voorafgaand hieraan moet de cvp bekend en voldoende bereikbaar zijn. De bekendheid van de cvp's is groot bij de geïnterviewde jongeren, pleegouders en hulpverleners. Voor de bekendheid is het belangrijk dat de cvp regelmatig onder de aandacht wordt gebracht. Dit geldt zowel voor de cliënten als voor de hulpverleners (creëren van voldoende draagvlak). Het versturen van informatie (bij de pleegzorg) en een regelmatige aanwezigheid op de groepen (dagbehandeling) is daarbij belangrijk. De bereikbaarheid is over het algemeen goed (alleen bij De Ambelt zijn hier onduidelijkheden over) en het vertrouwen van de meeste geïnterviewden in de cvp is positief.

### ***Effecten van het cvp-werk***

Naast de succescriteria over vertrouwen en tevredenheid bij cliënten zijn ook drie succescriteria gehanteerd die ingaan op de effecten van het cvp-werk. Deze succescriteria hebben betrekking op de verbeteringen in de rechtspositie en mondigheid van de jongeren en op de kwaliteit van de dienstverlening.

#### ***Rechtspositie van de jongeren***

Over verbeteringen in de rechtspositie van de jongeren zijn geen harde gegevens beschikbaar. Verondersteld kan worden dat door de extra informatie die door de cvp verstrekt wordt, de jongeren beter op de hoogte zijn van hun rechten en plichten en dat de rechtspositie (eventueel) verbeterd wordt.

#### ***Mondigheid van de jongeren***

De mondigheid van de jongeren is niet veel groter geworden door de komst van de cvp. Een deel van de jongeren is al mondig genoeg. Wel ondersteunt de cvp in sommige gevallen de jongerenraad, wat indirect kan leiden tot een verbetering van de mondigheid.

### *De kwaliteit van de dienstverlening*

Een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening kan niet aangetoond worden. Een eventuele verbetering is voornamelijk individueel.

### **Signaleringsfunctie**

De signaleringsfunctie van de cvp is in alle experimenten niet goed van de grond gekomen. Enerzijds omdat het aantal klachten te gering was om te kunnen signaleren, anderzijds omdat door drukke werkzaamheden weinig prioriteit aan deze taak werd gegeven. Ook bestaan verschillende verwachtingen over de signaleringsfunctie bij het management en de cvp. Het management verwacht een actieve inzet die voornamelijk preventief werkt in het voorkomen van klachten. De cvp signaleert naar aanleiding van klachten. Dit is bij voorbaat achteraf en hooguit ter voorkoming van toekomstige klachten.

### **Leeftijdsgrenzen**

In de verschillende experimenten zijn verschillende leeftijdsgrenzen gehanteerd voor de cliëntengroep. Het gaat dan voornamelijk om de vraag wat een logische ondergrens is aan de leeftijd waarbij de cvp nuttig is. Geconcludeerd kan worden dat een cvp voor kinderen van ongeveer 5-9 jaar wel mogelijk is maar dat een speciale aanpak gewenst is. Voor kinderen vanaf ongeveer 9 jaar is de cvp-functie goed begrijpbaar.

### **Landelijke invoering**

Naast de hiervoor genoemde aandachtspunten kunnen nog enkele conclusies getrokken worden die meer betrekking hebben op een mogelijke landelijke invoering. Belangrijk hierbij is dat de cvp-functie aansluit bij de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de wetgeving in de jeugdzorg. Uit het experiment wordt ook duidelijk dat een landelijke aansturing daarbij gewenst is. Een dergelijke aansturing is belangrijk voor kennisbundeling en ondersteuning en kan kostenbesparend werken omdat materiaal centraal ontwikkeld kan worden. Daarnaast kan een landelijke aansturing voorkomen dat de functie verwatert. Uit de verschillende experimenten wordt duidelijk dat het risico bestaat dat gekozen wordt voor een ander cliëntenbegrip of dat concessies worden gedaan aan de onafhankelijke positie van de cvp.

Draagvlak bij het management en bij hulpverleners is belangrijk voor een goede uitvoering van de cvp-functie. Ook is het belangrijk om de plaatsers meer bij de cvp-functie te betrekken dan in de experimenten is gebeurd. Een deel van de klachten of vragen hebben betrekking op de plaatsers. Uit het experiment wordt verder duidelijk dat de cvp grotere bekendheid geniet bij de cliënten dan hulpverleners en management vermoeden. Voor de heel jonge kinderen van de MKD's geldt dat de cvp in voldoende mate contact krijgt met deze kinderen. Wel is er een speciale aanpak in benadering en gesprekstechniek nodig.

In het onderzoeksrapport wordt naast een uitgebreide beschrijving van het verloop van de experimenten en de uitgebreide proces- en productevaluatie een aantal conclusies en aanbevelingen geformuleerd.



## Voorwoord

Nadat begin 1995 de eerste experimenten met een cliëntenvertrouwenspersoon zijn begonnen, hebben in 1998 het Ministerie van VWS en het Ministerie van Justitie het voornemen om een experiment in de niet-residentiële jeugdhulpverlening te starten. Dit experiment is niet zonder horten en stoten tot stand gekomen. Het evaluatieonderzoek is dan ook pas eind 1999 van start gegaan. In deze periode hebben velen een bijdrage geleverd aan het onderzoek. In de eerste plaats willen wij de leden van de begeleidingscommissie bedanken voor hun inhoudelijke bijdrage aan de voortgang van het onderzoek. De leden van de begeleidingscommissie staan genoemd in de bijlage.

De cliëntenvertrouwenspersonen zelf waren een belangrijke bron van informatie. Van de instellingen hebben zowel de directies als de medewerkers tijd vrijgemaakt voor het onderzoek. De jongeren zelf waren natuurlijk de spil waar het in de evaluatie om ging. Evenals in het onderzoek onder de residentiële instellingen waren deze jongeren zeer bereid om aan het onderzoek mee te werken. Daarnaast zijn er nog anderen die geïnterviewd zoals de pleegouders en de plaatsers.

Aan het onderzoek hebben verschillende mensen meegewerkt. In de eerste plaats willen wij Kees van Gelder noemen, die eerst verantwoordelijke onderzoeker was en de nulmeting en de tussenmeting heeft uitgevoerd. Omdat hij een andere betrekking heeft gevonden, kon hij helaas dit onderzoek niet afmaken. Daarnaast willen wij speciaal Marjolein Goderie bedanken die de observaties heeft uitgevoerd onder de zeer jeugdige kinderen in de Medisch Kleuterverblijven. Daarnaast heeft zij in de eindfase voor de kinderen van het MKD een op hen toesneden onderzoeksmethode ontwikkeld. Gedurende het onderzoekstraject hebben Karin Huntjens, Margaret Brugman en Roshna Mohammed meegewerkt. Esmey Kromotono heeft een belangrijke bijdrage geleverd bij de tussenevaluatie en de eindfase. Alle genoemde personen willen wij bedanken voor de prettige samenwerking.

Uit het onderzoek blijkt dat het enige moeite kost voordat het verschijnsel 'cliëntenvertrouwenspersoon' een geaccepteerd begrip is in de instellingen. Het blijkt moeilijker om met de jongeren in de niet-residentiële jeugdhulpverlening een band op te bouwen. Aan het eind van het experiment is de cliëntenvertrouwenspersoon bekend onder de jongeren en genieten zij ook hun vertrouwen. Jongeren maken echter nog beperkt gebruik van de cliëntenvertrouwenspersoon met het verzoek hen bij te staan als zij informatie of klachten willen indienen. Toch zijn de jongeren van mening dat de cliëntenvertrouwenspersoon voorziet in een behoefte en dat jongeren zich gesterkt voelen door hun aanwezigheid.

De resultaten van dit onderzoek zullen mede de positie van de cliëntenvertrouwenspersoon in de Bureaus Jeugdzorg vormgeven. De overheid is voornemens om de cliëntenvertrouwenspersoon verplicht te stellen voor deze vorm en andere vormen van ambulante jeugdhulpverlening. Dat de constructie van cvp zoals die in de residentiële setting vorm heeft gekregen niet zonder meer functioneert voor de ambulante sector moge duidelijk zijn. Deze jongeren zijn moeilijker bereikbaar waardoor er andere methoden gebruikt moeten worden om een vertrouwensband te realiseren.

*Norbert Broenink*  
*Majone Steketee*

# 1 Onderzoeksopzet

## 1.1 Inleiding

Op grond van cliëntgericht beleid wordt het in de jeugdhulpverlening van groot belang geacht dat de jongeren hun stem kunnen laten horen en daarvoor ook gehoor vinden bij degenen die verantwoordelijk zijn voor de zorg en hulpverlening waarvan zij afhankelijk zijn. Mede daarom zijn aan jongeren in de jeugdhulpverlening wettelijke rechten toegekend, zoals het klachtrecht, het inzagerecht en het recht om betrokken te worden bij de opstelling van hulpverleningsplannen. Het valt veel jongeren echter moeilijk om van deze rechten gebruik te maken. Dit heeft te maken met hun leeftijd, en bovendien speelt een rol dat veel jongeren zich te afhankelijk voelen van de instelling die hen hulp verschaft, om stappen tegen zo'n instelling te durven nemen. Een cliëntenvertrouwenspersoon die onafhankelijk van de instelling is, kan jongeren over hun rechten inlichten en hen helpen daarvan gebruik te maken.

In de jaren 1995-1997 is een experiment uitgevoerd met cliëntenvertrouwenspersonen in de residentiële jeugdhulpverlening. Zoals uit de evaluatie blijkt, is dit experiment een succes geworden. De cliëntenvertrouwenspersoon bleek in een behoefte te voorzien, naar het oordeel van zowel de hulpverleners als de jongeren zelf. Op grond hiervan is de figuur van de cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet op de Jeugdhulpverlening opgenomen. De wettelijke mogelijkheid om een cliëntenvertrouwenspersoon aan te stellen is niet beperkt tot de residentiële jeugdhulpverlening. Het eerste experiment was dat wel. Omdat aangenomen mag worden dat er wezenlijke verschillen zijn tussen het cliëntenvertrouwenswerk in residentiële voorzieningen en dat in de niet-residentiële jeugdhulpverlening, is besloten een tweede experiment te entameren met cliëntenvertrouwenspersonen in niet-residentiële settings. Het gaat daarbij om:

- pleegzorg in de stadsregio Rotterdam;
- dagbehandeling in de provincie Overijssel;
- ambulante jeugdhulpverlening in de provincie Noord-Brabant.

De evaluatie van dit tweede experiment is wat betreft de eerste twee projecten toevertrouwd aan het Verwey-Jonker Instituut. De ambulante jeugdhulpverlening in Noord-Brabant is geëvalueerd door het Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant (PON). De gegevens van deze evaluatie zijn wel meegenomen in dit eindverslag. De opzet van het evaluatieonderzoek komt in de volgende paragraaf aan de orde.

## **1.2 Context van het onderzoek**

In de jaren 1999-2001 wordt een experiment uitgevoerd met cliëntenvertrouwenspersonen in de niet-residentiële jeugdhulpverlening. De experimenten hebben zich in verschillende settings in de jeugdhulpverlening afgespeeld, te weten de pleegzorg, de dagbehandeling en de ambulante jeugdhulpverlening. De doelstelling van de cliëntenvertrouwenspersoon (verder te noemen cvp) in de jeugdhulpverlening is de jongeren met vragen over de hulpverlening te helpen en hen te ondersteunen bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten. Zij moeten de mondigheid van jongeren bevorderen en geconstateerde knelpunten binnen de hulpverlening bespreekbaar maken binnen de instelling.

De voornaamste taken van een cvp zijn: informatiebegeleiding, klachtondersteuning, signalering en beschikbaar zijn als 'praatpaal'. Deze laatste taak is nieuw in vergelijking met het formele takenpakket van de cvp in het eerste (residentiële) experiment. Bij de uitvoering van dat experiment is gebleken dat er bij de cliënten behoefte is aan een luisterend oor van een onafhankelijke persoon, en tevens dat uitvoering van deze taak een wezenlijke voorwaarde is voor het winnen van het vertrouwen van de jongeren. In feite was deze taak ook bij het eerste experiment al een belangrijk onderdeel van het werk van de cvp. Deze ontwikkeling is nu dus geformaliseerd.

De functie van cvp is in deze settings in de niet-residentiële jeugdhulpverlening op verschillende wijze ingevuld en ingekaderd. Hierdoor is het mede van belang om door middel van een evaluatieonderzoek een goed beeld te krijgen van deze verschillende varianten.

De vraagstelling van het onderzoek is in algemene zin geformuleerd. Aangezien de functie van cvp in de uiteenlopende settings in Rotterdam, Overijssel en Noord-Brabant leidt tot onderlinge verschillen is de vraagstelling van het onderzoek bijgesteld voor de verschillende settings.

1. Hoe is de uitgangssituatie aan het begin van het experiment? Hoe is de uitvoering van het experiment in ieder van de regio's georganiseerd? Met welke doelstellingen en verwachtingen beginnen de relevante partijen (management, hulpverleners, jongeren, cvp) aan het experiment?
2. Hoe ontwikkelt zich de praktijk van het cvp-werk en hoe ontwikkelen zich de verwachtingen, visies en het gedrag ten opzichte van het cvp-werk van ieder van de relevante partijen gedurende het verloop van het experiment? In hoeverre slagen de cvp's erin het vertrouwen van hun cliënten te winnen? In hoeverre slagen zij erin zich een zodanige positie te verwerven dat zij resultaten voor hun cliënten kunnen bereiken?
3. Wat zijn de effecten van het cvp-werk op:
  - de rechtspositie van de jongeren;
  - de mondigheid van de jongeren;
  - de kwaliteit van de dienstverlening.
4. Welke criteria voor het succes van het experiment kunnen bepaald worden? Hoe is de beoordeling van het experiment op grond van deze criteria?
5. Welke conclusies en aanbevelingen kunnen worden geformuleerd, mede met het oog op eventuele landelijke invoering?

De eerste twee vragen betreffen de procesevaluatie. De cvp dient, wil hij/zij succes boeken, strategisch te opereren in een ingewikkelde setting. De cvp moet zich bewust zijn van de houdingen en verwachtingen van relevante partijen in het experiment en zijn/haar handwijze daarop zo goed mogelijk afstemmen. In het onderzoek wordt aandacht besteed aan dit afstemmingsproces. Een goede begeleiding van de cvp is gewenst om de cvp te helpen met strategische reflectie op het eigen functioneren. Bij de bestudering van de praktijk van het cvp-werk dient er de nodige aandacht te zijn voor het functioneren van de begeleiding.

De derde en vierde vraag betreffen de productevaluatie. Met betrekking tot de vierde vraag, omtrent de succescriteria, moet het volgende opgemerkt worden. In het kader van het eerste (residentiële) experiment zijn succescriteria opgesteld, die toentertijd bruikbaar bleken. Dit waren:

- de mate van vertrouwen van de cliënten in de cvp (daaraan voorafgaande voorwaarde: bekendheid met de cvp en het cvp-werk);
- de mate waarin de mondigheid van de cliënten vergroot is;
- de mate waarin de cliënten tevreden zijn over de cvp;
- de kwaliteit van uitvoering van de hoofdtaken van de cvp (klacht-ondersteuning, informatiebegeleiding, signalering, en nu ook uitoefening van de praatpaalfunctie) en de kwantiteit waarmee deze taken worden uitgevoerd;
- de mate waarin er verbetering plaatsvindt in de kwaliteit van de dienstverlening en de positie en status van de cliënten.

Deze criteria dienen als uitgangspunt voor de beoordeling van het niet-residentiële experiment. Het zou echter onnodig verstarrend werken om deze criteria al aan het begin van het experiment volledig vast te leggen. De niet-residentiële situatie is dusdanig verschillend van de residentiële, dat tijdens de ontwikkeling van het experiment kan blijken dat andere accenten gelegd moeten worden of dat geheel nieuwe inzichten uit het cvp-werk naar voren komen. Daarom is ruim een jaar na de start, als het experiment een uitgekristalliseerde vorm gekregen heeft, aan de relevante partijen (jongeren, cvp's, hulpverleners, management en ook de beleidspartijen) gevraagd wat de criteria zijn waaraan moet worden voldaan om het experiment een succes te kunnen noemen. In het eerste experiment is gebleken dat op grond van een dergelijke consultatieronde consensus bereikt kon worden over te hanteren criteria voor succes of falen van het project. In het onderhavige onderzoek blijkt het mee kunnen bepalen van de succescriteria, de weerstand bij het management van de instelling ten aanzien van de cvp te verminderen. Alle partijen konden zich overigens vinden in de geformuleerde succescriteria en hadden verder geen aanvullingen.

### 1.3 Onderzoeksopzet

Voorafgaand aan het experiment is door de rijksoverheid (Ministeries van VWS en Justitie) gepolst welke provincies bereid waren om mee vorm te geven aan een experiment met een cvp in de niet-residentiële jeugdhulpverlening. De stadsregio Rotterdam (met betrekking tot de jeugdhulpverlening fungerend als provincie) en de provincie Overijssel waren hiertoe bereid. De provincie Noord-Brabant had zelf al een experiment in de steigers gezet met cvp's in de ambulante jeugdhulpverlening. Afgesproken werd, met erkenning van de eigenheid van dit Brabantse experiment, het zoveel mogelijk in te passen in en af te stemmen op het landelijke experiment.

We beschrijven kort de opzet van het evaluatieonderzoek als geheel. Daarna gaan we wat uitgebreider in op de uitvoering van het onderzoek in de startfase. We bespreken enkele ontwikkelingen die het noodzakelijk maakten of zullen maken om van de opzet af te wijken.

Het onderzoek wordt verricht vanuit een meeractorenperspectief, dat wil zeggen dat zowel proces als product bekeken worden vanuit de optiek van de belangrijkste bij het experiment betrokken actoren, te weten:

- de cliënten;
- de hulpverleners;
- de directies;
- de pleegouders;
- de plaatsers;
- de cliëntenvertrouwenspersonen.

Het onderzoek wordt in drie fasen verricht: de startmeting, de tussenmeting en de slotmeting. In deze drie fasen zijn de hierboven genoemde categorieën actoren bevraagd. Dit geldt voor het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut in Rotterdam en Overijssel. Het PON heeft in Noord-Brabant voor een soortgelijke opzet gekozen.

Het is opmerkelijk en enigszins ironisch om de ontwikkelingen wat betreft variatie en uniformiteit van het cvp-werk, terugblikkend in de tijd te bezien. Bij het eerste (residentiële) experiment was het uitdrukkelijk de bedoeling van de opdrachtgevers (de beide departementen) om zoveel mogelijk variëteit te stimuleren, zodat proefon-

dervindelijk zou kunnen blijken wat de beste werkwijze en inkadering was. Dit onder het motto: "Laat duizend bloemen bloeien". Toentertijd kwam daar, door de strakke regie en de intensieve samenwerking en onderlinge afstemming van de cvp's, weinig van terecht. Er werd in feite slechts één opzet van het cvp-werk getoetst. Vanwege het succes van deze opzet is deze in wetgeving vastgelegd. Maar nu de wetgever heeft aangegeven "hoe het moet", komt het werkveld met allerlei varianten. Wij realiseren ons dat dit voor het beleid een moeilijke situatie oplevert. Aan de ene kant stuurt de wetgever niet voor niets en heeft het werkveld de opdracht zich naar deze aansturing te richten. Maar aan de andere kant kan het beleid toch moeilijk de ontwikkelingen negeren die zich feitelijk in het werkveld voordoen. Vanuit het onderzoek kunnen wij weinig anders doen dan deze ontwikkelingen zo goed mogelijk volgen en beschrijven. Per regio worden de verschillen tussen de functie van cvp en de betrokken instellingen besproken.

#### *Rotterdam*

De stadsregio Rotterdam heeft ervoor gekozen om het experiment te laten plaatsvinden in de pleegzorg. Het Centrum voor Pleegzorg (onderdeel van Bureau Jeugdzorg) heeft zich bereid verklaard hieraan mee te werken, mede vanwege de ontwikkeling van het cliëntenbeleid. Bij het experiment zijn alleen de pleegouders van het centrum voor pleegzorg betrokken. De cvp is in dienst van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg).

Naar aanleiding van de ervaringen met het experiment in de pleegzorg in de regio Rotterdam/Zuid-Holland-Zuid, is besloten om na de startmeting ook de pleegouders bij het onderzoek te betrekken.

#### *Overijssel*

In Overijssel is het cvp-werk op twee verschillende manieren ingekaderd. De Ambelt was al bezig met het opzetten van vertrouwenswerk volgens een eigen visie en wilde daarom niet meedoen aan het door de provincie geëntameerde experiment. Daardoor worden er in Overijssel in feite twee experimenten uitgevoerd:

- een "eigen" experiment volgens een systeem van de instelling zelf in De Ambelt;
- een experiment met een cliëntenvertrouwenspersoon van het AKJ in de overige instellingen met niet-residentiële jeugdhulp-

verlening: De Reggeberg, BJ Twente, Stichting Jeugdzorg Twente en de Jeugdzorggroep Oost.

Deze beide experimenten ontwikkelen zich min of meer onafhankelijk van elkaar. Voor het onderzoek is hier nu de consequentie aan verbonden dat beide experimenten ieder apart aandacht krijgen (en in deze rapportage ook apart behandeld worden). Nog een verandering in Overijssel: eind 2000 kwam er een nieuwe cvp. Bij het onderzoek in deze fase zijn zowel de oude als de nieuwe cvp betrokken geweest.

#### *De ambulante cvp: Noord-Brabant*

In het Brabantse experiment zijn de cvp's in dienst van het RPCP Zuid-Oost-Brabant (net zoals in het eerste experiment in Noord-Brabant). Hoewel in Noord-Brabant de opstart van het experiment ook met enige moeilijkheden en vertraging te kampen heeft gehad, kon hier toch veel eerder begonnen worden dan in de rest van het land (1 januari 1999). Hierdoor kan het voornemen om de drie deel-experimenten in de tijd gelijk op te laten lopen niet uitgevoerd worden. Het Brabantse experiment wordt opgezet en begeleid door het BOZ (Brabants Ondersteuningsinstituut Zorg). Het evaluatieonderzoek in Noord-Brabant wordt uitgevoerd door het PON (Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant), in afwijking van de andere twee provincies, die door het Verwey-Jonker Instituut geëvalueerd worden. De landelijke coördinatie van het onderzoek berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Het onderzoek bij het Brabantse experiment wordt uitgevoerd door het PON. In de rapporten over de ontwikkelingen in het hele land baseren wij ons voor Noord-Brabant op de verslagen die hierover door het PON zijn uitgebracht. In de oorspronkelijke onderzoeksopzet was voorzien in een zelfstandige meting door het Verwey-Jonker Instituut in Noord-Brabant. In onderling overleg is besloten om hiervan af te zien. Het Brabantse experiment loopt in de tijd voor op de andere experimenten, omdat elders in het land aanmerkelijke vertraging was opgedaan bij de opzet en start van het cvp-werk (in Brabant was er ook vertraging, maar veel minder).

### *Limburg*

In de loop van 2000 is de provincie Limburg gestart met een eigen systeem van cliëntenvertrouwenswerk op experimentele basis. Dit is weer anders ingekaderd dan de experimenten elders en vindt plaats buiten de landelijke regie om. Voor een beoordeling van de ontwikkeling van het cvp-werk in den lande is het van belang om ook het Limburgse experiment te volgen. Een monitoring van het Limburgse cvp-werk is aan het onderzoek toegevoegd. Het gaat om een extensieve fact-finding operatie. Omdat het onderzoek in Limburg qua opzet onvergelijkbaar is met het onderzoek elders, past deze fact-finding niet in de systematiek van de rapportage. Daarom is hieraan een apart hoofdstuk gewijd.

### *Medisch Kleuter Dagverblijf*

De aanpak van het onderzoeksdeel 'kinderen in de twee MKD's' was als volgt. Er waren vier meetmomenten. Bij de startmeting is de introductie van de cvp in de beide instellingen geobserveerd. De cvp had reeds een boekje gemaakt dat ze tijdens haar introductie bij de kinderen gebruikt heeft. De onderzoeker heeft de reacties van de kinderen geobserveerd en is nagegaan of het gebruikte materiaal aansloeg bij de kinderen. Toen de gelegenheid zich voordeed, heeft ze bij enkele kinderen wat dingen vragen gesteld over het boekje. In deze fase van het onderzoek is bewust geprobeerd wat op afstand te blijven om voor de kinderen geen onduidelijkheden ten aanzien van de cvp te creëren (de ene nieuwe mevrouw is de cvp, de ander is slechts een onderzoeker die even op bezoek is).

De tweede ronde betrof een observatie van de cvp terwijl zij aan het werk was in de twee instellingen. Naast observaties hebben er ook korte gesprekjes plaatsgevonden door de onderzoeker met de kinderen. Deze ronde vond plaats enige weken na de introductie van de cvp. Ruim een half jaar later heeft er een herhaling plaatsgevonden van de tweede ronde. Inmiddels was er een nieuwe cvp.

De vierde en laatste ronde kende een andere aanpak. Dit keer was er geen koppeling met de aanwezigheid van de cvp. De kinderen zijn individueel geïnterviewd en hebben een aantal kleine opdrachtjes uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een aantal foto's (gescande portretten) van hulpverleners, de cvp, en een hulpverlener uit een

andere instelling. Daarnaast met pictogrammen die passen bij de activiteiten van de jongeren (spelen) en bij die van de cvp (praten).

#### *Plaatsers*

Tijdens het onderzoek voor de startmeting kwam de vraag naar voren of het niet goed zou zijn om ook de plaatsende instellingen bij het onderzoek te betrekken. Zijn zij op de hoogte van het cvp-experiment, wat is hun mening erover en hoe zien zij hun eigen rol daarin? Omdat deze vraag in Rotterdam naar voren was gekomen, hebben wij allereerst in Rotterdam bekeken wat betrokkenen vinden van het betrekken van plaatsers bij het onderzoek. Het Centrum voor Pleegzorg bleek hier geen voorstander van. Daar vond men dat het experiment een samenwerkingsverband was tussen het AKJ en het Centrum voor Pleegzorg en dat het alleen maar verwarrend zou zijn om ook andere partijen in te brengen. Niettemin hebben wij ons ook georiënteerd bij de plaatsers in Rotterdam en Overijssel.

### **1.4 Verdere indeling van het rapport**

Allereerst gaan we wat uitgebreider in op de opzet van de projecten in de verschillende provincies. Dit zal in hoofdstuk 2 gebeuren. Daarna bespreken we het verloop en de resultaten van de projecten. In hoofdstuk 3 tot met 7 worden de verschillende experimenten apart besproken. Hoofdstuk 3 gaat over het experiment in de pleegzorg in Rotterdam. De dagbehandeling in Overijssel komt in hoofdstuk 4 aan de orde. Hierbij wordt uitvoerig ingegaan op de functie van de cvp voor de allerkleinste cliënten in het MKD. Daarna wordt het experiment in De Ambelt besproken in hoofdstuk 5. De Brabantse situatie komt in hoofdstuk 6 aan de orde en de constructie in Limburg in hoofdstuk 7. In deze hoofdstukken komt de werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersonen aan de orde en de resultaten daarvan in de vorm van cliëntencontacten. Tevens wordt gekeken naar de bekendheid met en de houding ten opzichte van het cvp-experiment. Daarbij wordt gekeken naar de verschillende betrokken geledingen: de directies, de hulpverleners, de jongeren en de cvp's zelf (voor Rotterdam wordt ook aandacht besteed aan de plaatsers en pleegouders). In hoofdstuk 8 recapituleren we de belangrijkste resultaten en toetsen deze aan de hand van de succescriteria zoals deze voor-

af geformuleerd zijn. Het hoofdstuk wordt afgesloten met aanbevelingen voor een eventuele voortzetting van de verschillende experimenten.

## **2 Beschrijving van de experimenten**

### **2.1 Inleiding**

Het experiment wordt uitgevoerd in drie verschillende settings te weten de ambulante jeugdhulpverlening in Noord-Brabant, de pleegzorg in Rotterdam en de dagbehandeling in Overijssel. Niet alleen verschilt de doelgroep van de drie experimenten, maar ook de condities waaronder de experimenten plaatsvinden zijn zeer verschillend. In dit hoofdstuk worden de experimenten beschreven en de condities waaronder zij plaatsvinden. Aangezien er nog geen ervaring is met de niet-residentiële settings zijn de cvp's vooral pioniers in de wijze waarop zij de jongeren zullen bereiken en hun vertrouwen kunnen winnen. De cvp zal strategisch moeten opereren in een moeilijke setting. De context van het experiment wordt beschreven, evenals de veranderingen die gedurende het proces hebben plaatsgevonden.

### **2.2 Werkwijze van de cvp per setting**

#### ***2.2.1 De cvp in de pleegzorg; Rotterdam***

De stadsregio Rotterdam heeft ervoor gekozen om het experiment te laten plaatsvinden in de pleegzorg. Het Centrum voor Pleegzorg (onderdeel van Bureau Jeugdzorg) heeft zich bereid verklaard hieraan mee te werken, mede vanwege de ontwikkeling van het cliëntenbeleid. De pleegzorg is volop in ontwikkeling en heeft de laatste tijd ingrijpende veranderingen ondergaan. Dit betreft zowel de structuur (fusies en reorganisaties) als veranderingen in de positie en het beeld van pleegouders. Aanvankelijk lag het accent in het cliëntenbeleid op de pleegouders. Recentelijk is men zich meer op de pleegkinderen gaan richten, met het doel de organisatie toegankelijker en begrijpelijker voor kinderen te gaan maken. Hierin past ook de aanstelling van een cliëntenvertrouwenspersoon.

Van het begin af aan heeft het Centrum voor Pleegzorg gewezen op de complexe problematiek die een cvp zal tegenkomen in het werk in de pleegzorg. Het gaat om een groot aantal (ongeveer 900) pleeg-

kinderen die zijn opgenomen in 800 verspreid wonende gezinnen. Alleen al daardoor is het bereiken van deze kinderen een moeilijke zaak. Daar komt bij dat de meeste pleeggezinnen als voornaamste wens hebben te functioneren als een normaal gezin. Zij willen dus bij voorkeur niet aangesproken worden op hun status als pleeggezin (resp. pleegouder en pleegkind). Daarom is uiterste zorgvuldigheid nodig bij het tegemoet treden van deze gezinnen, ouders en kinderen. Medewerking van de Pleegouderraad (POR) is een wezenlijke voorwaarde. Het cvp-werk kan slechts langzaam aan opgebouwd worden als gevolg van de bereikbaarheidsproblematiek en de zorgvuldigheidsvereisten.

Het Centrum voor Pleegzorg werkt in de regio Zuidelijk Zuid-Holland, die groter is dan alleen de stadsregio Rotterdam. Het is voor het Centrum onacceptabel om onderscheid te maken tussen cliënten binnen en buiten de stadsregio: alle cliënten behoren tot de doelgroep. Aanvankelijk lag het in de bedoeling om ook de eigen kinderen van de pleegouders in staat te stellen van de cvp gebruik te maken. Omdat hiertegen bezwaar was van de kant van de pleegouders heeft men dit voornemen laten varen. De cvp krijgt echter wel als opdracht mee om ook aandacht te besteden aan de (eventuele) problematiek van deze eigen kinderen.

Sinds de ontvlechting in de pleegzorg heeft men daar te maken met plaatsende instellingen en pleegzorginstellingen. De cvp voor de pleegzorg in Rotterdam is beschikbaar voor allerlei soorten klachten en vragen, ook met betrekking tot de plaatsers. Om pragmatische redenen is de introductie van het cvp-project uitsluitend via het Centrum voor Pleegzorg verlopen. De plaatsers zijn tot nog toe niet bij het project betrokken.

### **2.2.2 De werkwijze van de CVP**

De cvp, die voor 24 uur per week in dienst is van het AKJ, houdt een spreekuur in het kantoor van het JIP (Jongeren Informatie Punt). Op 1 september 1999 begon zij haar werkzaamheden. Als gevolg van de hierboven vermelde problematiek met betrekking tot de bijzondere situatie van pleeggezinnen, moest zij behoedzaam van start

gaan. Pas rond de eeuwwisseling kon begonnen worden met het benaderen van de maatschappelijk werkers van het Centrum voor Pleegzorg. Daarna volgden de pleegouders en tenslotte de kinderen. Het feitelijke cvp-werk begint in maart 2000 (verderop gaan wij hier nader op in). Het onderzoek onder maatschappelijk werkers en pleegkinderen kon in april 2000 beginnen.

Het Rotterdamse cvp-werk in de pleegzorg vindt plaats in een coöperatieve omgeving. Van het Centrum voor Pleegzorg krijgt de cvp alle medewerking. Maar tegelijkertijd is de context waarin de klanten bereikt moeten worden erg moeilijk: het gaat om honderden pleegkinderen die, geïsoleerd van elkaar, in honderden pleeggezinnen verblijven (en eigenlijk vooral benaderd willen worden als een gewoon kind in een gewoon gezin). Een persoonlijke benadering en het opbouwen van een vertrouwensrelatie is vrijwel onmogelijk. Een belangrijke strategie in het cvp-werk, werken via pioniers, de eerste klanten met wie men goede resultaten boekt, en dan verder bouwen op basis van mond-tot-mond reclame van jongeren onderling, werkt hier niet omdat de pleegkinderen onderling geen contact hebben.

Het cvp-werk in de pleegzorg staat of valt dus met de kwaliteit van voorlichting en andere methoden om pleegkinderen op indirecte wijze te bereiken. De Rotterdamse cvp heeft veel tijd en energie gestoken in folders over haar werk, die door het Centrum voor Pleegzorg (dat over het adressenbestand beschikt) verspreid worden. Regelmatig verschijnt er een nieuwe folder, om de herinnering aan de cvp levend te houden en ook omdat het bestand aan pleegkinderen voortdurend in beweging is. De folders verschijnen telkens in twee versies: één voor kinderen van 6-12 jaar en één voor kinderen van 12-18 jaar. In alle folders heeft een foto van de cvp een prominente plaats, zodat zij herkend kan worden bij een ontmoeting. Na de eerste introductiefolder zijn er themafolders uitgebracht (bijvoorbeeld: vakantie, klachtrecht, de rechten van het kind, vrijheid van meningsuiting). De cvp probeert telkens bij iedere zending iets leuks toe te voegen voor de kinderen, zoals bijvoorbeeld een Pokémon memoryspel. Het ontwikkelen en maken van dit materiaal kost veel tijd en energie. De Rotterdamse cvp werkt in dit opzicht samen met de cvp in Overijssel.

Naast de folders wordt voortdurend gezocht naar andere mogelijkheden om informatie over te dragen aan pleegkinderen en pleegouders, bijvoorbeeld via het huisorgaan van het Centrum voor Pleegzorg, via meldingen in kranten en huis-aan-huisbladen, via buurthuizen e.d. In het kantoor van het Centrum voor Pleegzorg en op diverse andere plaatsen hangt een grote flyer van de cvp, wederom met grote foto. Telkens wordt ook gewezen op de mogelijkheid om via het internet (de AKJ-website) contact op te nemen met de cvp. De verwachtingen ten aanzien van deze methode van contactlegging waren aanvankelijk vrij hoog gespannen, omdat het internet zeer geschikt leek voor juist deze groep kinderen, die "gewoon" willen lijken en in hun bijzonderheid anoniem willen blijven. Echter, er is tot op heden nog weinig gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Wellicht mede door technische mankementen met de AKJ-website die voor kinderen ontmoedigend kunnen werken.

Eenmaal was er een mogelijkheid tot persoonlijk contact met de doelgroep. Dat was toen het Centrum voor Pleegzorg een Pleegzorgfeest organiseerde in Duinrell, waar maar liefst 2500 bezoekers op af kwamen. De cvp was hier prominent aanwezig met een eigen stand. Het bleek dat veel mensen en kinderen haar herkenden (waaruit blijkt dat het effectief is om te werken met foto's van de cvp). Daarnaast was het een goede mogelijkheid om contacten te leggen met en zich te presenteren aan de doelgroep. De cvp heeft daar 400 kleurplaten verspreid (niet allemaal aan pleegkinderen), die de kinderen in het kader van een wedstrijd konden terugsturen, wat 54 kinderen gedaan hebben. De winnaars kregen prijzen en alle andere deelnemers een attentie.

Het Centrum voor Pleegzorg hecht er veel belang aan zijn organisatie, procedures en materialen kindvriendelijker te maken. Het verwacht van de cvp een bijdrage hieraan. Men kan zich vanuit de doelstelling van de experimenten afvragen of dit wel een taak van de cvp is. Toch is besloten dat de cvp gaat werken aan het doorlichten van de werkwijze van het Centrum voor Pleegzorg op aspecten van kindvriendelijkheid. Daardoor wordt geïnvesteerd in de goede relatie met het Centrum voor Pleegzorg, terwijl eventuele resultaten van dit werk uiteraard in het belang van de pleegkinderen zijn. Uiteindelijk blijft het benaderen van pleegkinderen op een wijze die aan hun leeftijd en

niveau is aangepast, natuurlijk toch de verantwoordelijkheid van het Centrum zelf. Prioriteit heeft nu een goede uitleg voor kinderen van verschillende leeftijdscategorieën, van de gecompliceerde relaties en verantwoordelijkheidsverdeling tussen gezinsvoogdij, andere plaatsers, pleegzorgwerk, pleegouders, biologische ouders (en eventueel ook nog kindbescherming en kinderrechter). Wie is wie en wie doet wat?, zo uitgelegd dat kinderen het kunnen begrijpen.

De cvp heeft in Rotterdam een werkplek in het gebouw van het Jongeren Informatie Punt. Daar is zij telefonisch bereikbaar en elders via haar mobiele telefoon. Er is aldaar ook een spreekuur dat door kinderen bezocht kan worden, maar er is niemand die hiervan gebruik maakt. De werkplek is een solopost (al wordt de werkplek nu en dan gedeeld met een klachtondersteuner van het AKJ); voor begeleiding en intercollegiaal contact is de Rotterdamse cvp afhankelijk van het AKJ in Amsterdam. Met betrekking tot het intercollegiaal contact, waar andere cvp's altijd zoveel steun aan ontlene, is een probleem dat de pleegzorg-cvp in deze wereld een buitenbeentje is. Het cvp-werk in de pleegzorg is zo anders dan het gewone cvp-werk, dat er niet altijd voldoende raakvlak is. In de intercollegiale sfeer levert het contact met de andere experimentele cvp in Overijssel het meest op. Alleen al door het feit dat deze ook een buitenbeentje is, zij het in een heel ander werkveld. Bovendien werken deze twee cvp's samen bij het ontwikkelen van materialen voor voorlichting en dergelijke.

### **2.2.3 *Het verloop van het experiment***

Gedurende het experiment is weinig veranderd aan de opzet. Gebleken is dat het wel belangrijk is dat de cvp continu onder de aandacht gebracht wordt, zowel bij de cliënten als bij de pleegzorgwerkers. De cvp heeft naar de cliënten een aantal folders gestuurd met informatie, bijvoorbeeld over vakantiewerk. Ook maakt ze gebruik van antwoordkaartjes die de kinderen kunnen invullen, waarna de cvp contact met ze opneemt. Tevens is de cvp bij twee teams langsgegaan om haar functie wederom onder de aandacht te brengen. Daar bleek dat aan nieuwe kinderen geen folders werden uitgedeeld en de aanwezigheid van de cvp niet besproken werd met de cliënten.

In overleg met de directie is meer aandacht besteed aan de signaleringsfunctie van de cvp. Op verzoek van de instelling heeft de cvp een onderzoek uitgevoerd naar de leesbaarheid en opbouw van de dossiers. Verder signaleert ze op basis van vragen van cliënten. Onder meer over de screening van de pleeggezinnen. Zo was een vraag wat mogelijke gevolgen zijn als een pleeggezin (bijvoorbeeld de naaste familie) niet door de screening komt, terwijl het kind al wel bij het gezin verblijft.

Het experiment wordt in Rotterdam verlengd tot december 2002. De belangrijkste reden hiervoor is dat het experiment te kort was om alle mogelijkheden uit te proberen. Ondanks dat het project tot nu toe twee jaar geduurd heeft, was de cvp feitelijk maar één jaar actief. In de beginperiode is veel tijd gaan zitten in het opzetten van het experiment, werven en trainen van de cvp en het informeren van alle betrokkenen. Hoewel het experiment verlengd wordt, wordt er wel over gedacht de invulling van de cvp-functie te veranderen. De directie van de pleegzorginstelling wil de functie graag verbreden naar het idee van een 'klantenservice' waar ook de pleegouders met vragen en klachten terecht kunnen. Meer hierover staat beschreven in hoofdstuk 3 bij de eindmeting.

#### **2.2.4 De cvp in de dagbehandeling; Overijssel**

In Overijssel is door de provincie besloten dat het cvp-experiment plaatsvindt in de daghulp. In beginsel is de gehele daghulp in de jeugdhulpverlening in Overijssel het werkterrein van de cvp en behoren alle jongeren in de daghulp tot de doelgroep. Dit betekent dat een categorie jeugdigen binnen het blikveld van de cvp komt, die heel anders is dan de groepen waarmee tot nog toe ervaring is opgedaan; we doelen hier op de kinderen die de Medische Kleuterdagverblijven (MKD's) bezoeken. Daarnaast maken ook groepen oudere jongeren gebruik van de daghulp, die meer overeenkomen met de cliëntèle van de cvp's die actief zijn binnen de residentiële setting.

Het cvp-experiment dat door de provincie geëntameerd werd, kon niet rekenen op onvoorwaardelijk enthousiasme van de instellingen. Dit had onder andere te maken met het feit dat het (in overeenstem-

ming met het Besluit Cliëntenvertrouwenspersoon) gefinancierd werd uit de doeluitkering jeugdhulpverlening, waardoor het volgens de instellingen ten koste ging van hun budget. Daar kwam bij dat tegelijkertijd het voornemen geopperd werd om een reguliere (niet-experimentele) cvp in te voeren voor de residentiële hulpverlening, waartegen hetzelfde bezwaar bestond. Verder waren enkele instellingen in het kader van hun cliëntenbeleid zelf al bezig met het ontwikkelen van vertrouwenswerk, en deze hadden er moeite mee om deze ontwikkelingen stop te zetten of terug te draaien ten gunste van het provinciale experiment. Daarbij speelde ook de vraag of het noodzakelijk was dat het cvp-werk van buiten af werd geleverd, of dat het ook binnen de instelling kon worden ingekaderd. In de herfst van 1999 is over deze problematiek herhaalde malen overleg gevoerd tussen de provincie en de instellingen. De feitelijke start van het cvp-werk moest wachten op de uitkomst hiervan, wat uitstel tot rond de eeuwwisseling betekende.

Uiteindelijk leidde het overleg tot een compromis. De invoering van een reguliere cvp in de residentiële hulpverlening werd uitgesteld tot na afloop van het experiment. Het cvp-experiment in de daghulp werd volgens plan ingevoerd in vier van de vijf instellingen. De vijfde instelling, De Ambelt in Zwolle, werd in staat gesteld een eigen systeem van cliëntenvertrouwenswerk nader uit te werken. Afgesproken werd dat dit als een aparte variant binnen het experiment beschouwd zou worden en dus ook meegenomen zou worden in het onderzoek. Zo startte in de provincie Overijssel een externe cvp, een medewerker van het AKJ voor 24 uur per week voor vier instellingen en het aparte systeem van vertrouwenswerk in de Ambelt (verderop wordt een beschrijving van het Ambelt-systeem gegeven).

Gedurende het experiment zijn drie van de vier instellingen (Jeugdzorg Twente, BJ Twente en Jeugdzorggroep Oost) met elkaar gefuseerd tot één nieuwe instelling met de naam Jarabee. Deze nieuwe organisatie heeft ook een nieuwe structuur gekregen waarbij de verschillende dagbehandelingsgroepen meer geografisch gegroepeerd zijn binnen een eigen afdeling. Onder de sector Dagbehandeling vallen vier afdelingen; Almelo, Boekelo, Hengelo/Oldenzaal en Enschede. De daghulp van BJ-Twente is onder een andere sector terechtgekomen, de sector 24-uurszorg. Deze afdeling heeft nu de

naam 'educatie' gekregen. De fusie is per 31 december 2000 voltorokken, maar speelde in het begin voornamelijk op managementniveau. Om deze reden heeft het experiment weinig hinder ondervonden van de fusie. Wel heeft het consequenties voor de toekomst, hierover later meer. De twee andere organisaties (De Ambelt en de Reggeberg) zijn ook tot een vorm van samenwerking gekomen. Samen met de Zwolse jeugdhuisen (een residentiële instelling) vormen ze een holding genaamd Trias. Dit is dus geen fusie zoals bij Jara-bee. Ook hiervan heeft het experiment weinig hinder ondervonden. Deze ontwikkelingen kunnen voor onrust en complicaties in het cvp-werk zorgen, dat bij uitstek gebaat is bij continuïteit. Toch moet men dit ook niet dramatiseren. Fusies en reorganisaties zijn aan de orde van de dag. In het kader van het experiment is het juist interessant om te bekijken hoe het cvp-werk zich staande houdt als dergelijke veranderingen zich voordoen.

Omdat bij de start en bij het grootste gedeelte van het experiment sprake was van de oude structuur met de oude instellingen, houden we de oude benamingen aan in dit rapport. Aan het eind, bij de conclusies zullen we dieper ingaan op de mogelijke gevolgen van deze fusies. De AKJ-cvp in Overijssel heeft haar werk gedaan in de volgende instellingen:

- Jeugdzorg Twente: drie groepen dagbehandeling in Almelo, Hengelo en Enschede, verschillende leeftijdscategorieën in het bereik 6-18 jaar; ongeveer 70 cliënten.
- BJ Twente: daghulp in diverse settings voor oudere minderjarigen (vanaf 15 jaar) en voor jonge meerderjarigen, ongeveer 30 cliënten.
- Jeugdzorggroep Oost: Medische Kleuterdagverblijven in Boekelo en Almelo, ongeveer 90 cliënten.
- De Reggeberg: Medische Kleuterdagverblijven in Hellendoorn, Rijssen en Hardenberg en een Medisch Orthopedagogisch Dagverblijf te Hellendoorn met respectievelijk 56 en 8 cliënten.

In sommige instellingen is een rigoureuze afbakening van de doelgroep van cliënten in de dagbehandeling niet mogelijk omdat er in de dagelijkse praktijk van de hulpverlening gemengde groepen voorkomen, die bestaan uit cliënten die formeel onder de dagbehandeling vallen en cliënten die formeel onder andere vormen van hulp vallen. De cvp kan zich niet in een groep presenteren en dan meedelen dat

sommige van de aanwezigen wel van haar diensten gebruik kunnen maken en anderen niet. In de praktijk is de potentiële cliëntengroep dus groter dan hierboven aangegeven.

Het management van De Reggeberg houdt consequent het standpunt aan dat al aan het begin van het experiment werd ingenomen. Men vindt ten eerste dat het experiment niet op deze wijze zonder goed overleg met de instelling gestalte had mogen krijgen en ten tweede dat een cliëntenvertrouwenspersoon volgens het nu ingevoerde model volstrekt inadequaat is voor de doelgroep van kleuters in een MKD die “nauwelijks over communicatieve vermogens beschikken”. Van het begin af aan heeft men zich hier tegen verklaard, maar kennelijk heeft dit standpunt geen indruk gemaakt en de democratisch gekozen provinciale overheid heeft beslist dat het toch doorgang moest vinden. Er rest de instelling weinig anders dan loyaal, maar zonder overtuiging, medewerking te verlenen aan het experiment. Om dit standpunt nog eens te onderstrepen is halverwege het experiment een brief met een dergelijke strekking aan de provincie gestuurd. Als bijlage bij de brief zijn de resultaten van een interne evaluatie gevoegd. Ook deze evaluatie komt er op neer dat de doelgroep van MKD-kinderen niet geschikt is voor het cvp-werk. Gesuggereerd wordt dat de wat oudere kinderen (6-12 jaar) in de MOD (Medisch Orthopedagogische naschoolse Dagbehandeling), een meer geschikte doelgroep zouden vormen.

Bij de andere MKD-instelling, de Jeugdzorggroep Oost, bestaat er ook twijfel over de vraag of cliëntenvertrouwenwerk voor MKD-kinderen wel mogelijk is. Desondanks probeert de directie actief draagvlak op te bouwen voor het cvp-werk onder het personeel, opdat het experiment een eerlijke kans krijgt. Van deze directie is ook het initiatief uitgegaan om op provinciaal niveau onderling ervaringen met de cvp uit te wisselen en te evalueren.

Veel dagbehandeling wordt op parttime basis gegeven. Dat wil zeggen dat de jongeren een paar dagen per week aanwezig zijn en andere dagen niet. Ook dit brengt een complicatie van het cvp-werk met zich mee die onbekend is in het residentiële cvp-werk. Het bieden van zekerheid en continuïteit in de vorm van vaste tijdstippen van aanwezigheid is één van de uitgangspunten van de cvp-

methodiek. Ook in de dagbehandeling heeft dit zijn waarde. Daarnaast zijn er praktische overwegingen voor de cvp in de dagbehandeling (roostertechnisch) om telkens op vaste tijdstippen aanwezig te zijn. Zo wordt er dan ook gewerkt. Maar in de dagbehandeling is een belangrijk nadeel hiervan dat sommige jongeren nooit persoonlijk bereikt worden, omdat zij op andere tijdstippen in de dagbehandeling aanwezig zijn dan de cvp.

BJ-Twente kent (met betrekking tot het cvp-werk) een educatieve voorziening en een bosbouwproject. Beide werkvormen brengen praktische belemmeringen met zich mee voor het cvp-werk. De jongeren zitten op school of doen hun werk in de bosbouw. Er is geen ruimte voor activiteiten van de cvp tussendoor, dus houdt de cvp spreekuur na afloop van de school- of werktijd. Echter, dan willen de jongeren naar huis (het is een soort nablijven als je dan nog naar de cvp gaat). Inmiddels is in de educatie een verandering in de aanwezigheid van de cvp aangebracht. Zij arriveert nu eerder en laat aan alle jongeren weten dat zij aanwezig is. Het is dan aan de jongeren toegestaan om onder de laatste lessen de klas te verlaten en een bezoek aan de cvp te brengen. Het kan niet anders dan dat dit de aandacht trekt. Het is zo niet mogelijk om in het geheim een bezoek aan te cvp te brengen. Er hebben ons in het kader van het onderzoek (bij cvp, medewerkers en jongeren) geen signalen bereikt dat dit een belemmerend effect op de jongeren heeft. Uit de registratiecijfers blijkt dat er betrekkelijk frequent gebruik van de cvp gemaakt wordt. Toch blijft het voorlopig de vraag of werkelijk vertrouwelijke kwesties in deze context wel aan de orde kunnen komen.

Gedurende het experiment is rond de jaarwisseling een andere cvp aangetreden. De eerste cvp was een ex-groepswerker van stichting jeugdzorg Twente en daarom goed bekend bij de andere werkers in deze instelling. De nieuwe cvp had geen geschiedenis als groepswerker. Deze wisseling betekende dat de nieuwe cvp opnieuw geïntroduceerd moest worden bij zowel de werkers als bij de jongeren. Dit is achteraf gezien soepel verlopen maar heeft wel extra tijd gekost. Deze extra tijd is nadelig geweest voor het verloop van het experiment. Voordeel is dat in de praktijk duidelijk werd in hoeverre de cvp als 'persoon' bepalend is. Bij een structurele invoering van een cvp zullen personele wisselingen vaker voorkomen, omdat het

aantreden van een andere medewerker een normale ontwikkeling is. Uiteindelijk heeft deze wisseling dus extra inzichten opgeleverd en is de verloren tijd, mede door de snelle wisseling, gering gebleven.

In tegenstelling tot het experiment in Rotterdam is het experiment niet verlengd. Tot het eind aan toe is er onduidelijkheid geweest over een mogelijke verlenging. Met als gevolg dat de cvp afscheid heeft genomen in de groepen en het experiment feitelijk gestopt is. De cvp heeft inmiddels een andere betrekking gevonden binnen het AKJ. Door het niet voortzetten zal het zeer moeilijk zijn om het experiment alsnog nieuw leven in te blazen binnen de groepen die hebben deelgenomen.

### **2.2.5 De interne vp in de Ambelt**

De tweede tak van het Overijsselse experiment wordt, zoals vermeld, gevormd door De Ambelt. Wat betreft de daghulp betreft dit drie Boddaertcentra voor verschillende leeftijdscategorieën in de range 5-18 jaar met in totaal 40 cliënten en drie Medische Kleuterdagverblijven met in totaal 56 cliënten. Voor beide typen geldt dat de drie centra gevestigd zijn in Zwolle, Kampen en Steenwijk. Dit deel van het vertrouwenswerk in De Ambelt valt onder het experiment. Echter, het vertrouwenswerk in De Ambelt heeft betrekking op alle hulpvormen in de hele instelling en is een samenhangend geheel. Het onderscheid tussen vertrouwenswerk dat onder het experiment valt en vertrouwenswerk dat daarbuiten blijft is dus betrekkelijk kunstmatig.

Het stelsel van vertrouwenswerk bij De Ambelt is gericht op het bevorderen van een open cultuur in de instelling. Een open werkklimaat is zowel voor hulpverleners als voor cliënten van belang. Daarom is het vertrouwenswerk in De Ambelt er zowel voor de hulpverleners als voor de cliënten (en daarom spreekt men niet van cliëntenvertrouwenspersoon maar van vertrouwenspersoon). Een vertrouwenspersoon is voor de medewerkers veel minder bedreigend als deze er niet alleen voor de jongeren, maar ook voor henzelf is. Per afdeling van De Ambelt is er een interne vertrouwenspersoon, een daartoe aangewezen medewerker, die vertrouwelijk kan werken en geheimhoudingsplicht heeft, en die daarvoor 1,5 uur per week vrijgesteld

wordt. Deze vertrouwenspersonen (zes in getal) worden gecoacht door een vertrouwenspersoon die niet in dienst van de instelling is, maar op declaratiebasis voor maximaal 4 uur per week hieraan werkt. De interne vertrouwenspersonen kunnen eventueel kwesties naar haar doorgeleiden, indien zij van oordeel zijn dat hun positie binnen De Ambelt hen belemmert bij een goede behandeling van deze zaken. Naar het oordeel van De Ambelt is de hierboven beschreven constructie voldoende garantie voor onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon, zoals het Besluit Cliëntenvertrouwenspersoon voorschrijft. In het onderzoek is gekeken wat de ervaringen zijn met deze variant van vertrouwenswerk, waarbij het vraagstuk van de (on)afhankelijkheid uiteraard de volle aandacht zal krijgen. Daarbij is met name ook het beeld dat de jongeren hebben omtrent de (on)afhankelijkheid van de vertrouwenspersonen van belang.

Bij De Ambelt spreken we van vertrouwenspersoon (vp) in plaats van cliëntenvertrouwenspersoon (cvp), omdat de vertrouwenspersonen er niet alleen voor de cliënten zijn maar ook voor de medewerkers. Er is één externe vertrouwenspersoon, die op declaratiebasis voor De Ambelt werkt voor maximaal 4 uur per week. Daarnaast zijn er zes interne vertrouwenspersonen, voor iedere afdeling van De Ambelt één. Dit zijn daartoe aangewezen medewerkers van de betreffende afdeling, die voor hun vertrouwenswerk 1,5 uur per week vrijgesteld worden. Het gaat om de volgende afdelingen:

- Bureau ondersteuning;
- Voorziening Pleegzorg;
- Bureau Jeugdzorg;
- Dagbehandeling MKD;
- Dagbehandeling Boddaert;
- 24-uurszorg.

Alle vertrouwenspersonen kunnen vertrouwelijk werken en hebben geheimhoudingsplicht. De externe vp kan rechtstreeks benaderd worden door medewerkers en cliënten. Zij traint en coacht de interne vertrouwenspersonen. De externe vp is niet in dienst van De Ambelt, maar werkt op declaratiebasis maximaal 4 uur per week. De interne vertrouwenspersonen kunnen eventueel kwesties naar haar doorgeleiden, indien zij van mening zijn dat hun positie binnen de Ambelt hen belemmert bij een goede behandeling van deze zaken. Men heeft er bij De Ambelt bewust voor gekozen om een netwerk van

verschillende vertrouwenspersonen te realiseren. Achterliggende gedachte is dat het de toegankelijkheid van de vp vergroot als mensen zelf kunnen kiezen voor een vp binnen de eigen sector, of juist iemand die in een andere sector werkt of extern is. Daarnaast bestaat er misschien een voorkeur voor een man of juist een vrouw als vertrouwenspersoon.

In het voorjaar van 2000 is de taak van de vertrouwenspersonen van de 24-uurszorg en de Boddaert Centra uitgebreid met de jongeren van De Ambelt. Aan het begin van het experiment waren er zes vertrouwenspersonen, inmiddels zijn dat er vier. Het Bureau Jeugdzorg is zelfstandig geworden en valt niet meer onder De Ambelt, de vertrouwenspersoon van het Bureau ondersteuning heeft elders een baan gevonden en is nog niet vervangen. Wat betreft de jongeren richt het experiment zich uitsluitend op de Boddaert Centra en de 24-uurszorg. In de andere sectoren, zoals het MKD en de pleegzorg, kunnen alleen medewerkers bij de vertrouwenspersoon terecht. De vertrouwenspersoon van de 24-uurszorg is nog niet zo lang in dienst van De Ambelt en werkt als orthopedagoge in een van de huizen van de 24-uurszorg. De vertrouwenspersoon voor de Boddaert Centra werkt al langer als groepsleider op één van de centra.

#### **2.2.6 De cvp-ambulant; Brabant**

Deze paragraaf is, evenals de andere paragrafen die handelen over Noord-Brabant, gebaseerd op de verslagen van de Cliëntenvertrouwenspersoon Ambulante Jeugdzorg ZO-Brabant van M. Bekkers (PON 1999, 2000, 2001). In Noord-Brabant vindt het experiment plaats in de ambulante jeugdzorg. Er doen drie instellingen aan mee:

- De Raad voor de Kinderbescherming, directie Zuid, vestiging Eindhoven, participeert met drie teams civiele zaken (Eindhoven stad, Eindhoven regio en Helmond), die jaarlijks ongeveer 500 raadsonderzoeken voor hun rekening nemen;
- De Stichting Jeugdzorg neemt deel met drie units (gezins)voogdij uit dezelfde werkgebieden, die samen ongeveer 900 cliënt(systemen) bedienen;
- Bij de Stichting Troje worden de cvp's ingezet bij het Onderwijs Preventie Project (OPP) en bij het project Begeleiding van Al-

- lochtone Jongeren en hun Omgeving (BAJO), met respectievelijk 30 en 10 cliënten;
- Voorts is vanuit de stichtingen Jeugdzorg en Troje gezamenlijk het Jeugd Preventie Project (JPP) bij het experiment betrokken met teams in Eindhoven stad en Eindhoven regio die enkele honderden cliënten begeleiden.

Zoals al eerder vermeld zijn de Brabantse cvp's in dienst van het RPCP ZO-Brabant. Het gaat om twee half-time cvp's. De startdatum van het experiment was 1 januari 1999. De evaluatie geschiedt door het PON. De eerste rapportage van het PON, het hierboven vermelde rapport van M. Bekkers, dateert van juli 1999. Door de ongelijke ontwikkelingen van de experimenten in de verschillende provincies loopt het PON ongeveer 10 maanden voor op het Verwey-Jonker Instituut. Kenmerkend voor het Brabantse cvp-experiment is de brede invulling van het cliëntbegrip. In de context van de Brabantse cvp worden niet alleen de jongeren, maar ook de ouders als cliënt en dus als potentiële klant beschouwd.

Het Brabantse experiment is getroffen door personeelwijzigingen en personeelstekort. Er waren twee formatieplaatsen voor een half-time cvp, maar gedurende lange tijd is slechts één van die posten bezet geweest en halverwege het experiment is er een wisseling van cvp geweest. Bovendien is er halverwege het experiment een nieuwe projectleider gekomen.

De Brabantse cvp's onderhouden intensief werkoverleg met elkaar en ook met de Brabantse cvp voor residentiële jeugdhulpverlening. De deskundigheidsbevordering werd aanvankelijk geboden door Fontys Hogeschool, maar later vanwege het verstoord raken van deze relatie overgenomen door de instituten Collegio en Content.

De cvp's hebben zich gepresenteerd middels voorlichtingsfolders voor volwassenen en posters en een antwoordkaartje voor jongeren. De voorlichting via internet is, aan het einde van het experiment, in ontwikkeling. De cvp kan de cliënten niet rechtstreeks benaderen, omdat de adressenbestanden uit privacyoverwegingen niet beschikbaar gesteld kunnen worden. De instellingen zijn dus een intermediair bij het verspreiden van het informatiemateriaal. In de praktijk komt

dit erop neer dat de cvp-informatie (in het Nederlands, Turks, Arabisch en Papiament) is opgenomen in het informatiepakket dat iedere nieuwe cliënt van de instelling krijgt. Daarnaast hebben de cvp's zich bekend gemaakt bij vele relevante maatschappelijke instellingen, die mogelijk als verwijzer naar de cvp kunnen fungeren. Uiteraard hebben de cvp's zich ook geïntroduceerd bij de teams van hulpverleners van de deelnemende instellingen. In alle gevallen was er ook een vervolgbijeenkomst. Deze bijeenkomsten werden nogal wat weerstand ondervonden. Ook aan het eind van het experiment bespeurt men bij enkele teams nog steeds enige terughoudendheid in het uitdragen van de cvp-voorziening.

Over het algemeen wordt het contact met de cvp door de cliënt telefonisch gelegd. Tenzij de vraag eenvoudig van aard is of een doorverwijzing geïndiceerd is, probeert de cvp een persoonlijk contact met de cliënt te bewerkstelligen. Als blijkt dat het om een klacht over een instelling gaat, probeert de cvp allereerst in gesprek met de betrokken medewerkers een informele oplossing te vinden, de zogenoemde oplossingsgerichte ondersteuning (OGO). Pas als dat onmogelijk blijkt te zijn, komt een formele klachtenprocedure in beeld.

### **2.3 Ondersteuning van AKJ**

De AKJ-cvp's in Rotterdam en Overijssel zijn op 1 september 1999 met hun werkzaamheden begonnen. De cvp's in Noord-Brabant waren al vanaf 1 januari van dat jaar aan de slag. De coördinerende vertrouwenspersoon van De Ambelt is al vanaf 1998 beschikbaar, maar pas in 1999 is het accent op cliëntenvertrouwenswerk komen te liggen; rond de eeuwwisseling heeft het netwerk van vertrouwenspersonen gestalte gekregen; vanaf mei 2000 is het cliëntenvertrouwenswerk operationeel.

De cvp's in Noord-Brabant en de AKJ-cvp's in Rotterdam en Overijssel zijn geworven via publieke advertenties en gerichte mededelingen in het werkveld (de cvp die in Overijssel geselecteerd werd, was daaraan voorafgaand werkzaam als hulpverlener bij één van de deelnemende instellingen). De coördinerende vertrouwenspersoon bij De Ambelt is door de directie gevraagd. De vertrouwenspersonen

in het netwerk bij De Ambelt zijn per afdeling geworven door onder het personeel te informeren wie er wat voor deze taak voelde; als er meer gegadigden waren, is door verkiezing beslist wie de functie kreeg (verkiezing door het personeel van de betreffende afdeling).

De datum van indiensttreding is niet indicatief voor de werkelijke start van het uitvoerend werk. Allereerst moesten de cvp's zich inhoudelijk op hun werkzaamheden voorbereiden. Over deze voorbereiding in de provincie Noord-Brabant zijn ons geen gegevens bekend. De vertrouwenspersoon van De Ambelt volgde een cursus. De voorbereiding van de AKJ-cvp's kan het beste omschreven worden als "in-service-training". De nieuwe cvp's "liepen mee" met ervaren, reguliere AKJ-cvp's en luisterden mee met de telefonische spreekuren van AKJ-klachtonder-steuners; verder woonden zij teamvergaderingen en werkoverleg bij en namen kennis van allerlei schriftelijke informatie over het vak. Ofschoon de nieuwe cvp's zelf deze inwerkperiode als adequaat beoordelen, valt het toch op dat de voorbereiding wat mager afsteekt tegen de bijzonder grondige training die het AKJ in 1995 aan de cvp's in spé gaf bij het eerste (residentiële) experiment, en waar deze toen zeer veel baat bij hadden. Hierbij moet men wel bedenken dat het ditmaal om slechts twee personen gaat (in 1995 zes personen). Het intercollegiaal aspect is goed aan de orde gekomen. Beide cvp's hebben elkaar en hun meer ervaren collega's goed leren kennen en kunnen daardoor gemakkelijk informatie en advies vragen.

Na het inwerken volgde de introductie in het werkveld, waaraan, gezien de gecompliceerde situatie bij deze experimenten, bijzonder veel aandacht besteed moest worden. Mede hierdoor is dit een operatie geworden die veel tijd in beslag heeft genomen. Allereerst is overlegd met de directies van de instellingen hoe en onder welke voorwaarden het experiment vorm kon krijgen en hoe de introductie verder het beste binnen de instelling kon verlopen. In Rotterdam was een belangrijke prioriteit om de pleegouders te informeren en om medewerking aan het experiment te verkrijgen van hun vertegenwoordiging, de Pleegouderraad (POR). Zonder commitment van de POR werd het experiment kansloos geacht. Na enig overleg kon de POR met het experiment instemmen en pas daarna werd overgegaan tot het informeren van de pleegzorgwerkers. In Overijssel

vormde de deelname van de MKD's een speciale complicatie, omdat de cliënten (de kinderen) uiteraard zelf nog niet in staat zijn om te overzien wat een deelname aan een dergelijk experiment voor hen betekent. Daarom is hier voorrang gegeven aan het informeren van de ouders van deze kleuters. Ook het informeren van de hulpverleners moest in deze situatie zeer zorgvuldig gebeuren.

Tegelijk met de introductie werd gewerkt aan de ontwikkeling van het voorlichtingsmateriaal ten behoeve van de jeugdige cliënten. Ook hiervoor geldt dat speciale aandacht nodig was voor het materiaal dat bestemd is voor zeer jonge kinderen. Een zogenoemde pictogrammenfolder werd gemaakt, in eerste instantie voor de Overijsselse jonge kinderen, maar ook bruikbaar voor jonge pleegkinderen in het Rotterdamse. Daarnaast werd materiaal voor oudere kinderen gemaakt. Met betrekking tot de Rotterdamse pleegkinderen is het bereiken van hen een groot probleem voor de cvp. Allerlei mogelijkheden werden geëxploreerd, zoals artikelen in publicaties voor pleegouders (met een hoekje voor pleegkinderen), pleeggezinbijeenkomsten, het benaderen van scholen, het inschakelen van de kindertelefoon. Met medewerking van het Centrum voor Pleegzorg werd aan alle pleeggezinnen een folder van de cvp toegestuurd, met foto van de cvp en een uiteenzetting van wat zij kan doen. De Rotterdamse cvp wil voorts vooral aansluiten bij de leefwereld van veel kinderen door gebruik te maken van het internet. Het duurde enige tijd voordat een geschikte website ontwikkeld was, mede omdat andere cvp's (waaronder die van Overijssel) ook van deze mogelijkheid gebruik wilden maken. Vanaf begin 2000 kan via het internet bekeken worden wat de mogelijkheden zijn van iedere AKJ-cvp (inclusief plaatjes, foto's e.d.) op: [www.akj.nl](http://www.akj.nl).



### **3 Het experiment cliëntenvertrouwenspersonen in de pleegzorg (Rotterdam)**

#### **3.1 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment**

De directie van de Rotterdamse pleegzorg vermeldt dat het nooit voorkomt dat er pleegkinderen zijn die gebruikmaken van de formele, wettelijk geregelde klachtenprocedure. Pleegkinderen zouden eventueel gebruik kunnen maken van het bezoek van de pleegzorgwerker om onvrede te uiten, maar het is niet bekend of en hoe vaak dit gebeurt. Er is geen rechtstreekse voorlichting aan pleegkinderen over mogelijkheden die zij hebben om te klagen of hun onvrede te uiten. Wel worden de pleegouders hierover geïnformeerd, o.a. via de zogenoemde Pleegouderband. Het is mogelijk dat sommige pleegouders hun pleegkinderen dit laten lezen of hen mondeling hierover informeren. Maar in het algemeen zullen de meeste pleegkinderen niet weten waar zij met eventuele klachten terecht kunnen. Het Centrum voor Pleegzorg ziet de komst van de cvp als een kans om hierin verbetering te brengen.

In grote lijnen wordt het beeld dat hiervoor geschetst is vanuit de optiek van de directies, bevestigd door de geïnterviewde hulpverleners. In twee experimentele settings vullen de hulpverleners dit nog aan met kanttekeningen ontleend aan de specifieke situatie waarin de desbetreffende kinderen zich bevinden. Dit betreft de pleegkinderen in Rotterdam en de MKD-cliënten in Overijssel.

De Rotterdamse pleegzorgwerkers merken op dat de meeste pleegkinderen een sterke vertrouwensband met hun pleegouders hebben. Dat wil zeggen dat zij eventuele onvrede over de hulpverlening bij hun pleegouders uiten en dat deze dit vervolgens inbrengen bij de pleegzorgwerker. De vraag is wat kinderen moeten doen als er iets grondig mis is in de relatie met de pleegouders. Hoe kom je daar dan achter? Men ziet hier vooral een taak voor de gezinsvoogd. Bij de gezinsvoogd heeft het pleegkind een gelegenheid om zich recht-

streeks te uiten over het pleeggezin. De gezinsvoogd zou hierover in contact moeten treden met de pleegzorgwerker. Er zijn echter geen concrete voorbeelden van deze gang van zaken. Over het algemeen lijkt het erop dat er heel weinig klachten over de pleeggezinnen zijn.

Voor wat betreft de voorlichting aan pleegkinderen over hun rechten maken de pleegzorgwerkers onderscheid naar leeftijd. Voor pleegkinderen van jonger dan 12 jaar wordt dit door de meesten niet echt nodig, c.q. uitvoerbaar geacht. Voor oudere kinderen vindt men het wel gewenst. Op de eerste plaats acht men dit echter een taak van de gezinsvoogd. Slechts enkele pleegzorgwerkers besteden hier zelf aandacht aan. Kort voordat de interviews gehouden werden, was de voorlichtingsfolder van de cvp aan de pleeggezinnen toegestuurd. Enkele pleegzorgwerkers meldden dat zij tijdens hun reguliere bezoek aan de pleeggezinnen gemerkt hadden dat hiermee het onderwerp "rechten" onder de aandacht van de pleegkinderen gekomen was.

### **3.2 De tussenmeting**

Halverwege het experiment, bij de tussenmeting, is de voortgang van het experiment onderzocht. Hiervoor is de onderzoeksgroep bestaande uit de directie, de hulpverleners, de cliënten en de cvp zelf bevraagd. Naar aanleiding van de ervaringen is besloten ook pleegouders bij het onderzoek te betrekken.

De directie van het Centrum voor Pleegzorg heeft tijdens de tussenmeting een positieve houding ten opzichte van het experiment. Dit is een belangrijke pijler voor het draagvlak van het cvp-experiment in de pleegzorg. De directeur heeft een goede verhouding met de cvp en veel respect voor de inventieve wijze waarop zij, ondanks de moeilijke omstandigheden, toch het contact zoekt met de pleegkinderen. Het aantal cliëntencontacten, dat op het eerste gezicht laag lijkt, vindt hij een hele prestatie. Uit de ervaringen met het Pleegzorgfeest in Duinrell blijkt dat de bekendheid van de cvp bij pleegkinderen verrassend groot is. De directie probeert er alles aan te doen om het draagvlak voor het experiment onder het personeel te bevorderen. Hoewel de verwachtingen in dit opzicht niet hoog gestemd waren,

blijkt dat de gezamenlijke inspanningen voor draagvlakbevordering resultaat hebben en dat de meerderheid van de pleegzorgwerkers het nut van een cvp wel degelijk inziet.

De directie heeft tot nog toe weinig profijt gehad van de signaleringsfunctie van de cvp. Dit is ook eigenlijk wel begrijpelijk. Het aantal cliëntencontacten mag dan, gezien de omstandigheden, een goede prestatie zijn, absoluut gezien gaat het om een laag aantal. Om structurele problemen te kunnen signaleren moet je een bepaalde kritische omzet hebben, en die heeft de Rotterdamse cvp nu eenmaal niet. Maar behalve via de cliëntencontacten kan de cvp ook op indirecte wijze signaleren. De directie ziet graag dat de cvp zich verdiept in de procedures van het Centrum voor Pleegzorg met betrekking tot pleegkinderen en deze toetst op kindvriendelijkheid (van bijvoorbeeld voorlichting, formulieren en dossiers, gespreksvoering). De cvp heeft hier nu een begin mee gemaakt, maar er zijn nog geen resultaten.

De geïnterviewde pleegzorgwerkers zeggen allen goed op de hoogte te zijn van het bestaan van de cvp. De introductie is goed verlopen, maar daarna hebben ze niet veel meer gehoord van de cvp. De meerderheid vindt ook dat de pleegkinderen en pleegouders goed ingelicht zijn over de cvp, maar heeft geen idee wat zich exact afspeelt tussen cvp en pleegkinderen en pleegouders. De pleegzorgwerkers vinden het belangrijk dat ook de voogdijwerkers bij het experiment worden betrokken. Naast de pleegzorg zouden zij ook kunnen verwijzen naar de cvp.

Een kleine meerderheid vindt halverwege het experiment dat het een goede zaak is dat de cvp er is voor pleegkinderen. Een kleine minderheid zet daarentegen grote vraagtekens bij het nut van het cvp-werk. Zij zijn bevreesd dat de pleegkinderen, die toch al met diverse hulpverleners te maken krijgen, door de bomen het bos niet meer zien en een onafhankelijke cvp niet echt kunnen plaatsen. Verder wijzen zij op de wens van de meeste van de pleegkinderen om een gewoon kind te zijn. Dan moet je geen speciale voorziening voor hen instellen. Als zij een probleem hebben dat zij niet kunnen bespreken met hun ouders, pleegouders of hulpverleners, dan kunnen zij, net

als kinderen die bij de eigen ouders thuis wonen, gebruikmaken van de kindertelefoon.

In de tussenmeting zijn ook de pleegouders bevroegd over het experiment. De meeste pleegouders waren op de hoogte van het bestaan van de cvp. De meesten (16 van in totaal 18 bevroegde pleegouders) vonden dat zij goed geïnformeerd waren over de cvp, tien pleegouders, kenden de cvp zelfs bij naam. Alle geïnterviewde pleegouders vinden het een goede zaak dat er een cvp voor pleegkinderen is. Het is niet altijd gemakkelijk communiceren en dan is het belangrijk dat de kinderen een uitweg hebben voor wat ze kwijt willen. Er kunnen veel dingen mis gaan in een pleeggezin. Daarmee bedoelen ze meestal niet in hun eigen gezin, maar in pleeggezinnen in het algemeen. Toch vinden tien van de achttien pleegouders dat zij ook zelf baat kunnen hebben bij het feit dat er een cvp is. Een grote meerderheid (15 van de 18) vindt het belangrijk dat de cvp onafhankelijk is en niet in dienst is bij de pleegzorg- of gezinsvoogdij-instelling. Vooral vanwege de neutraliteit en objectiviteit.

Natuurlijk zijn ook de jongeren zelf bevroegd over hun ervaringen en opvattingen over de cvp. Een steekproef van 21 pleegkinderen uit het totale bestand van het Centrum voor Pleegzorg is telefonisch geïnterviewd. De leeftijden varieerden van 6 tot 18 jaar (gemiddeld 13). Tweederde zei ervan op de hoogte te zijn dat er een cvp is, eenderde niet. Slechts enkelen kennen de naam van de cvp, terwijl deze toch behoorlijk prominent aanwezig is in alle voorlichting. Tijdens het interview bleek dat drie kinderen die zeiden de cvp te kennen, verder niets meer te melden hadden. Er bleven elf interviews over met pleegkinderen die informatie konden verschaffen over (hun beeld van) het cvp-werk. Zij vonden allemaal dat zij duidelijk waren ingelicht over de cvp en haar werk. Enkele oudere pleegkinderen vonden wel dat het materiaal dat zij hadden gekregen erg kinderachtig was.

De meesten denken dat de cvp er vooral is voor als je problemen hebt, met name als je daar vertrouwelijk over wilt praten; alle elf kinderen zijn van oordeel dat de cvp te vertrouwen is. Slechts een enkeling noemt de klachtondersteunende functie van de cvp. Alle elf pleegkinderen vinden het een goede zaak dat er een cvp voor de

pleegkinderen is, maar dan toch vooral voor andere pleegkinderen; vier vinden het ook voor zichzelf nuttig. Geen van hen heeft ooit zelf een beroep gedaan op de cvp. Dit is nooit nodig geweest. De onafhankelijkheid van de cvp wordt over het algemeen wel vertrouwd, maar de meeste kinderen hechten er niet echt aan. Vier kinderen vinden dit wel belangrijk. Zij denken dat anders de vertrouwelijkheid in gevaar zou komen.

### **3.3 De eindmeting**

#### **3.3.1 De onderzoeksgroep**

Bij de eindmeting zijn wederom alle betrokkenen uitgebreid bevraagd over hun ervaringen en mening over het verloop van het experiment en de functie van de cvp. Er is een gesprek geweest met de cvp zelf en met de directeur van de instelling (management). In totaal zijn zeventien pleegzorgbegeleiders telefonisch geïnterviewd. Dit zijn zowel begeleiders die lange tijd in dienst zijn (6-7 jaar) als begeleiders die gedurende het experiment in dienst zijn getreden en korter dan een jaar werkzaam zijn voor het Centrum van Pleegzorg. Ook zijn vier plaatsers geïnterviewd. Net als bij de tussenmeting zijn ook de pleegouders bij het onderzoek betrokken. Er is een steekproef getrokken van twintig pleegouders waarvan in totaal achttien ouders telefonisch geïnterviewd zijn. De overige twee konden ondanks herhaaldelijk proberen niet bereikt worden. Alle achttien ouders wisten van het bestaan van de cvp en zijn daardoor ook in de analyse meegenomen.

Onafhankelijk van de pleegouders is ook een steekproef getrokken onder de pleegkinderen. In totaal zijn negentien jongeren geïnterviewd, waarvan acht jongens tussen de 9 en 17 jaar en elf meisjes tussen de 8 en 17 jaar. De gemiddelde leeftijd is ongeveer 13 jaar. Van deze negentien jongeren zijn er zestien onder toezicht gesteld (OTS), twee niet en van één is het onbekend. De helft van deze jongeren (8) wonen praktisch al hun hele leven in het pleeggezin, de overige elf zijn pas op latere leeftijd in het pleeggezin komen wonen. Van de laatste groep van jongeren die later in het pleeggezin zijn geplaatst wonen zeven jongeren tussen een half jaar en twee jaar in

het gezin. De overige vier wonen sinds hun vijfde in een pleeggezin en verblijven er al zo'n 4 tot 8 jaar. De meeste jongeren wonen dus al lange tijd in een pleeggezin.

### **3.3.2 De cliënten**

#### *Bekendheid*

De bekendheid van de cvp onder de geïnterviewde pleegkinderen is groot. Zeventien van de negentien jongeren zegt de cvp te kennen, dit is bijna 90%. Een van deze zeventien kent de cvp wel, maar kan of wil verder weinig over haar vertellen en wordt verder buiten de beschrijving gehouden. De overige zestien jongeren zeggen allemaal dat ze zijn ingelicht over de functie van de cvp middels een brief. Drie geven specifiek aan dat ze ook mondeling zijn ingelicht door een oma, een moeder en één door de cvp zelf. Hij had de cvp een keer aan de telefoon, waarin ze vertelde, dat hij contact met haar kon opnemen als er iets was. De brief wordt door bijna iedereen duidelijk gevonden. Drie jongeren zeggen zelfs 'heel duidelijk'. Maar één zegt dat ze de brief niet goed snapte en dat haar oma het toen verder heeft uitgelegd. Tijdens de tweede helft van het experiment is ook de website van het AKJ actief geworden. Met daarop extra informatie over de cvp en diverse mogelijkheden om contact met haar op te nemen (e-mail, chatten). Om deze reden hebben we ook gevraagd naar de bekendheid en het gebruik van deze website. De helft van de jongeren wist dat de website bestond. "Staat ergens iets over in de laatste brief." Maar geen van de zestien jongeren heeft de website bezocht. Waarbij opgemerkt dat zes jongeren niet over een toegang tot internet beschikken. Geconcludeerd kan worden dat tot op heden de informatiebrief de belangrijkste manier van informeren is geweest en dat deze voldoende duidelijk was voor de jongeren.

Aan de jongeren is gevraagd wat volgens hun de taak is van de cvp. De antwoorden die hierop geven zijn, kunnen worden samengevat als; "om mee te praten", ze helpt als je problemen hebt" en "voor het stellen van vragen". De term klachten wordt door de jongeren niet gebruikt, het gaat om problemen, vragen of gewoon om mee te praten. Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de drempel om contact te zoeken laag is. "Je kan bellen, schrijven of langsgaan." "Als je pro-

blemen hebt en je durft niet te praten dan kun je bij haar terecht.” Eén jongere noemt specifiek dat de cvp kan fungeren als tussenpersoon tussen hemzelf en zijn biologische ouders. Maar één jongere kan geen antwoord op deze vraag geven omdat hij het niet weet.

#### *Bereikbaarheid & vertrouwen*

Om te kunnen klagen is het belangrijk dat de cvp enerzijds bereikbaar is en wat misschien nog wel belangrijker is, dat ze te vertrouwen is. De meeste jongeren (14) vinden de bereikbaarheid voldoende. “Je kan telefoneren, schrijven, contact zoeken via de computer en e-mailen.” Met uitzondering van één vinden alle jongeren dat de cvp te vertrouwen is. In de toelichting noemen ze dat de cvp daar speciaal voor is, een beroepsgeheim heeft, dat de verhalen die ze schrijft vertrouwd klinken etc. De ene persoon die geen vertrouwen heeft geeft aan dat hij haar alleen van een foto kent. Ook is gevraagd of ze denken dat andere kinderen de cvp zouden vertrouwen. Het merendeel antwoordt hier positief op. De toelichting die gegeven wordt is in overeenstemming met de vorige vraag. “Omdat ze het niet doorspeelt”, “Het is iemand die niet te dichtbij het gezin staat zoals de maatschappelijk werker” en in vergelijking tot de kindertelefoon “omdat ze je gegevens heeft, ze is geen vreemde”. Wederom blijkt uit deze antwoorden dat de drempel om met de cvp contact te zoeken laag is en het vertrouwen in de cvp hoog is.

Tevens is gevraagd over ‘wie’ ze kunnen klagen bij de cvp. Van de zestien jongeren kunnen elf hierop antwoorden en noemen de pleegouders en de hulpverleners. Eén jongere noemt direct “de plaatser” en twee anderen zeggen “en over de voogd of zo”. Verder wordt ook genoemd “over broers, zussen en de rest van de familie”. De overige vijf kunnen deze vraag niet beantwoorden omdat ze het niet weten of omdat ze nooit klagen.

#### *Contact*

Ondanks het feit dat alle jongeren weten dat de cvp bestaat, weten waar de cvp voor is, weten hoe ze in contact kunnen komen en haar erg vertrouwen, heeft geen van de jongeren contact gezocht met de cvp. De reden hiervoor is dat ze geen problemen hebben en het dus niet nodig is om te klagen. Zes van de zestien jongeren zeggen dat er in de toekomst wel iets kan voorkomen en dat ze dan wel contact

met de cvp zouden zoeken. Bijvoorbeeld als ze teruggeplaatst zouden worden of als het helemaal mis zou gaan met de pleegouders. De anderen verwachten niet dat het in de toekomst mis gaat en denken de cvp daarom ook niet nodig te hebben. Wel zijn alle zestien jongeren blij dat de cvp er is. Vooral vanwege andere kinderen die misschien wel problemen hebben.

#### *Mondigheid, positie en status*

Bij geen van alle zestien jongeren die geïnterviewd zijn speelden acute problemen. Ze waren allemaal tevreden over hun plaats in het pleeggezin en hebben daarom ook geen contact opgenomen met de cvp. Toch is aan hen gevraagd of ze door de komst van de cvp meer voor henzelf durven op te komen? Of ze meer te zeggen hebben over de eigen situatie? En meer te zeggen hebben over de hulpverlening doordat er een cvp is? Op deze drie vragen wordt ontkennend geantwoord. Bij de laatste vraag denken drie jongeren dat ze wel iets meer te zeggen hebben over de hulpverlening als het misgaat. Maar nu merken ze er niets van. Ook verwachten de jongeren niet dat het anders zou zijn als de cvp er niet meer was. "Ik heb het naar mijn zin, dus nog niet zo nodig."

#### *Onafhankelijkheid*

Los van de eigen situatie zijn aan de jongeren ook enkele vragen gesteld over de functie van de cvp in het algemeen, over de onafhankelijkheid en over de voortzetting van het experiment. Alle Zestien jongeren vinden dat de regio waarin de cvp werkt niet beperkt zou moeten zijn tot Rotterdam Zuid Holland-Zuid, maar dat alle pleegkinderen in Nederland over een cvp zouden moeten beschikken. "Andere kinderen hebben dat ook nodig". Eén jongere nuanceert zijn antwoord en geeft aan dat er natuurlijk ook nog andere centra zijn waar je terecht kan. Eerder in het interview is ook gevraagd of ze vinden dat naast de pleegkinderen ook de eigen kinderen gebruik moeten kunnen maken van de cvp. Vijftien jongeren antwoorden met ja, al noemen drie kinderen ook nog de mogelijkheid van de kindertelefoon. Op de vraag naar de onafhankelijkheid zijn de antwoorden meer verdeeld. In het interview vroegen we of de jongeren het belangrijk vonden dat de cvp niet in dienst is bij de pleegzorg of de gezinsvoogdij. Vijf van de zestien jongeren antwoorden dat ze de onafhankelijkheid belangrijk vinden. Vooral omdat de cvp een

extra mogelijkheid vormt, voor het geval ze er met de gezinsvoogd niet uit komen. Ook omdat ze dan geen partij hoeft te kiezen. Vier anderen zeggen dat afhankelijkheid juist belangrijk is. De cvp moet juist wel in dienst zijn van de instelling omdat ze dan beter kan samenwerken. Ook weet ze dan beter hoe de instelling werkt. Eén jongere antwoordt dubbel. De cvp moet onpartijdig zijn, dus onafhankelijk, maar ze moet wel over voldoende gegevens beschikken en daarom kan ze beter bij de instelling in dienst zijn. Vier anderen zeggen dat het ze niets uit maakt en twee jongeren antwoorden dat ze het niet weten.

Tenslotte is gevraagd aan de jongeren of ze vinden dat het experiment voortgezet moet worden. Bijna alle kinderen (15) vinden dit belangrijk en vinden dat het voortgezet moet worden. Eén jongere weet het niet. De belangrijkste reden die voor voortzetting genoemd wordt, is dat andere kinderen het wel nodig hebben. Zoals eerder al bleek verwachten de jongeren zelf niet dat ze gebruik gaan maken van de cvp, maar ze vermoeden dat andere kinderen wel problemen hebben. In de toelichting noemen kinderen verder dat ze goed werk verricht en "als er ooit een probleem is dan kan je er met iemand over praten".

### **3.3.3 Pleegouders**

In totaal zijn achttien pleegouders geïnterviewd, waarvan de meerderheid (16) pleegkinderen had die onder toezicht gesteld zijn (OTS). Alle pleegouders zijn op de hoogte dat er een cvp is. Maar één ouder twijfelt en herinnert het zich pas na een korte uitleg. Voor de pleegouders geldt hetzelfde als voor de pleegkinderen; ze weten dat de cvp bestaat, maar geen van hun pleegkinderen heeft er gebruik van gemaakt. In alle gezinnen gaat het goed met de pleegkinderen en is volgens de pleegouders geen behoefte aan een cvp. Toch vindt een grote meerderheid (16 van de 18, dit is 89%) het een goede zaak dat er een cvp voor de pleegkinderen is. Is het niet voor de eigen pleegkinderen dan toch zeker voor andere pleegkinderen.

### *Bekendheid*

De bekendheid met de cvp is groot. Zowel bij de pleegouders als bij de pleegkinderen zelf. Alle ouders denken dat hun pleegkinderen op de hoogte zijn van het bestaan van een cvp. De meesten zeggen dat ze een brief hebben ontvangen met informatie en met spelletjes speciaal geadresseerd aan de pleegkinderen. Toch zijn er enkele kantekeningen. Een aantal kinderen is te jong om de informatie te begrijpen. "Toen ze de informatie kreeg was ze zes en snapte er niks van. Het enige wat ze leuk vond waren de spelletjes". Ook zijn er een aantal pleegkinderen zwakbegaafd of verstandelijk gehandicapt, waardoor ze de informatie niet of moeilijk begrijpen. De meeste pleegouders vinden dat ze zelf voldoende informatie hebben ontvangen over de cvp. Vier van de achttien pleegouders zegt te weinig informatie te hebben ontvangen (alleen in het begin). De meesten noemen de informatie in het speciale blad voor pleegouders als belangrijkste informatiebron. De informatie die hierin staat wordt als duidelijk ervaren. Ook de bereikbaarheid wordt als goed ervaren. Zeventien pleegouders noemen de mogelijkheid van de telefoon of de brief. Één ouder noemt daarnaast ook nog e-mail en een ander denkt dat het ook via internet kan.

### *Vertrouwen*

Voor zover bekend heeft geen van de pleegkinderen contact opgenomen met de cvp. Maar de meeste ouders vinden het wel een goede zaak voor de pleegkinderen dat de cvp er is. De meesten denken dat het niet in hun eigen situatie nodig is, maar in algemene zin kan het belangrijk zijn. "Handig om met iemand buiten het conflict dingen te bespreken zonder dat dit gevolgen heeft". "Iemand bij wie ze hun ei kwijt kunnen". Twee pleegouders geven aan dat ze het overbodig vinden en dat er al genoeg instanties zijn. Bij de vraag of de cvp ook voor henzelf als pleegouder belangrijk is, wordt meer verdeeld geantwoord. Zeven pleegouders denken dat ze er zelf baat bij kunnen hebben indien er problemen zouden ontstaan. Vijf pleegouders denken er geen baat bij te hebben, voornamelijk omdat in hun persoonlijke situatie alles goed gaat. De overige zes ouders weten het niet. Een ander belangrijk punt is de mate van vertrouwen die pleegkinderen en pleegouders hebben in de cvp. Dertien van de achttien pleegouders denken dat de cvp wel te vertrouwen is, de overige vijf weten het niet. Degenen die haar vertrouwen, hebben er zelf geen ervaring

mee, maar gaan er vanuit dat ze te vertrouwen is. "Ze heet niet voor niets vertrouwenspersoon." Ook is gevraagd of ze de indruk hebben dat de pleegkinderen vertrouwen stellen in de cvp. Drie ouders menen van wel, zes ouders weten het niet en acht ouders denken van niet. De toelichting nuanceert deze geringe mate van vertrouwen. De meeste ouders geven aan dat hun pleegkinderen er geen behoefte aan hebben of dat het ze niet interesseert.

#### *Mondigheid, positie en status*

Aan de pleegouders is gevraagd of ze menen dat door de komst van de cvp de kwaliteit van de hulpverlening verbeterd wordt, de mondigheid van de pleegkinderen vergroot wordt en dat de pleegkinderen meer voor zichzelf kunnen opkomen. Voor de meeste pleegouders zijn deze vragen moeilijk te beantwoorden omdat ze geen directe ervaringen hebben met de cvp. Vier pleegouders menen dat de kwaliteit verbeterd wordt omdat een extra mogelijk wordt geboden om met iemand te praten als het misloopt in het pleeggezin. Drie andere ouders denken dat de hulpverlening niet verbeterd wordt. Geen van de pleegouders denkt dat de mondigheid vergroot is, of dat de pleegkinderen meer voor zichzelf opkomen nu er een cvp is. De meeste kinderen zijn volgens de ouders al mondig genoeg. De pleegkinderen hebben volgens de meeste pleegouders ook niet meer invloed gekregen op de hulpverlening. Maar één pleegouder denkt in principe van wel, maar alleen als de drempel om te bellen niet te hoog is. Vier pleegouders weten het niet. Opvallend is dat de meeste pleegouders (13) wel vinden dat de cvp de positie en status van de pleegkinderen bevordert. "Ze kunnen hun standpunt duidelijker maken." "Ze zullen zich zekerder voelen." "Het wordt erkend dat er problemen kunnen zijn. Er wordt status gegeven aan het kind, daar moet rekening mee worden gehouden." Drie pleegouders denken dat de status en positie niet bevordert wordt. "De kinderen lossen het zelf op en als er iets is bellen ze de kindertelefoon."

#### *Onafhankelijkheid*

Ook aan de pleegouders is gevraagd in hoeverre zij de onafhankelijke positie van de cvp belangrijk vinden. Dertien pleegouders antwoorden dat dit belangrijk is. Voornamelijk omdat een buitenstaander een andere kijk op de situatie heeft en om een belangenconflict te voorkomen. Eén ouder antwoordt gemengd, onafhankelijk is beter,

maar het moet wel aansluiten bij de zorg. Eén ouder vindt dat de cvp wel in dienst moet zijn bij het centrum voor pleegzorg. Ze is niet bang voor partijdigheid omdat kinderen toch een uitgesproken mening hebben. De overige drie ouders weten het niet. Daarnaast is gevraagd of de eigen kinderen ook gebruik mogen maken van de cvp. Een grote meerderheid (14) vindt dit geen probleem. Vooral als het gaat om problemen tussen de kinderen, of als hun probleem ook met de pleegzorg te maken heeft. Drie andere ouders vinden het niet nodig omdat er voldoende andere mogelijkheden zijn, zoals de kindertelefoon en andere familie.

Tot slot is gevraagd of de pleegouders vinden dat het experiment voortgezet moet worden. Dertien ouders (72%) vinden van wel. Wel wordt opgemerkt dat het voornamelijk voor andere gezinnen belangrijk is, omdat het in de eigen situatie goed loopt. Ook vindt een aantal pleegouders dat de informatie verbeterd moet worden. Vooral over wat er gebeurt als daadwerkelijk een klacht wordt geuit. Eén pleegouder vindt dat het experiment niet verlengd hoeft te worden omdat er niet veel gebruik van gemaakt wordt. Vier andere pleegouders weten het niet. Bij de slotopmerkingen wordt vervolgens opgemerkt dat de cvp wel regelmatig informatie moet versturen om te laten merken dat ze bestaat. Een andere ouder doet de suggestie om vaker een pleegzorgontmoetingsdag te organiseren, waar de cvp bij betrokken is.

### **3.3.4 Hulpverleners**

Bij de eindmeting is met zeventien pleegzorgbegeleiders een telefonisch interview gehouden. In het interview is aandacht besteed aan het verloop van het experiment, het nut van een cvp binnen de hulpverlening en de verbeteringen voor de jongeren door de komst van de cvp.

#### *Bekendheid*

Alle pleegzorgbegeleiders zijn op de hoogte van het bestaan van de cvp. De meesten kennen haar bij naam. Dit geldt volgens de geïnterviewden ook voor de andere niet-geïnterviewde pleegzorgbegeleiders. Door een enkeling wordt opgemerkt dat ze wel bekend is maar

dat het nog niet “leeft” onder de werkers. Ook de geïnterviewde pleegzorgwerkers die relatief kort in dienst zijn, kennen de cvp. Over de verstrekte informatie is men meer verdeeld. Zeven pleegzorgwerkers geven aan dat ze alleen in het begin van het experiment informatie hebben ontvangen en eigenlijk wel meer informatie zouden willen hebben. Twee pleegzorgwerkers zeggen dat de ontvangen informatie niet duidelijk was of onvoldoende. Één vindt de informatie redelijk en vijf pleegzorgbegeleiders vinden de informatie goed en duidelijk. Of nieuwe werknemers ook voldoende informatie ontvangen is bij de meeste geïnterviewde pleegzorgwerkers onbekend. Een klein aantal (4) verwacht van wel, één zegt van niet en de anderen weten het niet. “Hebben we weinig zicht op.”

De bekendheid van de cvp bij de pleegkinderen is volgens de pleegzorgbegeleiders goed. Ongeveer de helft (8) van de werkers denkt dat de cvp goed bekend is, één denkt dat de bekendheid matig is en de rest weet het niet. Niemand noemt de bekendheid slecht. De informatie die de pleegkinderen krijgen is volgens de meeste pleegzorgwerkers voldoende (12 antwoorden ja; voldoende, 5 weten het niet). En de informatie is ook duidelijk genoeg (11 antwoorden ja, 6 weten het niet). Volgens de pleegzorgwerkers zijn er diverse bronnen waardoor de pleegkinderen aan informatie over de cvp kunnen komen. Ze krijgen een informatiepakketje bij plaatsing, het staat in het ‘krantje’, en de cvp stuurt regelmatig dingen op. In het begin van het experiment heeft de cvp aan alle pleegkinderen informatie opgestuurd. Maar inmiddels worden ook nieuwe kinderen geplaatst. De wijze waarop deze nieuwe pleegkinderen geïnformeerd worden is niet bij alle pleegzorgwerkers even duidelijk. Sommige weten het niet of denken dat de cvp hen informeert. Een aantal zegt dat er duidelijke afspraken over gemaakt zijn. Bij een nieuw pleegkind verzorgt het secretariaat een informatiepakketje dat de pleegzorgwerker vervolgens doorgeeft tijdens het huisbezoek. Het is vervolgens aan de werker om te beslissen hoeveel hij of zij mondeling toelicht. Opgemerkt wordt dat aan deze handelswijze wel een risico zit. Het is de pleegzorgwerker die de informatie geeft en daardoor kan het onduidelijk zijn dat de informatie van de cvp afkomstig is en niet van het Centrum voor Pleegzorg. Volgens tweederde van de pleegzorgwerkers worden de pleegouders voldoende ingelicht. De anderen weten het niet. Opgemerkt wordt door twee werkers dat ze er niets van

terug horen bij ouders. Één vraagt zich af of er voldoende aandacht is voor allochtone ouders en één werker heeft van pleegouders vernomen dat ze minder positief waren. In de informatie is volgens deze pleegouders voornamelijk aandacht voor de 'rechten' van het kind en niet voor de 'plichten'.

#### *Bereikbaarheid*

De bereikbaarheid van de cvp is volgens de meeste pleegzorgwerkers goed. Van de in totaal zeventien geïnterviewde werkers denken veertien dat deze goed is, twee vinden van niet en één weet het niet omdat ze er geen ervaring mee heeft. De belangrijkste manier om contact te zoeken is via de telefoon. Andere manieren zijn door te schrijven of een kaartje in te vullen. Dat de cvp ook via de post bereikbaar is, wisten niet alle pleegzorgwerkers. Twee werkers merken op dat de (geografische) afstand naar de cvp groot is. De afstand naar anderen, bijvoorbeeld de leerkracht is veel kleiner, waardoor de kans bestaat dat de kinderen met problemen minder snel de cvp zullen benaderen. Mede hierom merkt iemand op: "Het blijft een lastige constructie". Een andere opmerking gaat meer over het vertrouwensaspect. De pleegkinderen maken zoveel mee dat het enige tijd kost voordat ze voldoende vertrouwen in een volwassene hebben om vervolgens aandacht te vragen voor hun problemen. "Het duurt lange tijd voordat de dingen loskomen". De afstand naar de cvp maakt dat het opbouwen van dit vertrouwen moeizaam gaat en dat de cvp daardoor niet goed bereikbaarheid is.

Sinds enige tijd is de cvp ook te bereiken via de website van het AKJ. Maar vijf pleegzorgwerkers weten van het bestaan af van deze site. Ze maken er geen gebruik van. Of de kinderen op de hoogte zijn van het bestaan van de AKJ website is onbekend. Twee werkers denken van niet de anderen weten het niet. "Misschien hebben ze informatie van de cvp gekregen". In ieder geval hebben de werkers er niets over gehoord van de kinderen.

Uit bovenstaande blijkt dat volgens de pleegzorgwerkers de bekendheid en bereikbaarheid van de cvp goed is. De informatie die door de cvp verstrekt wordt is duidelijk en voldoende. Probleem blijft dat de afstand tussen de pleegkinderen en de cvp groot blijft waardoor de cvp weinig persoonlijke contacten heeft met de pleegkinde-

ren. Vanuit deze achtergrond is aan de pleegzorgwerkers gevraagd of ze vinden dat in de pleegzorg behoefte is aan een cvp. Negen van de zeventien, iets meer dan de helft, vindt dat er wel behoefte is aan een cvp. Vier pleegzorgwerkers weten het niet, drie zeggen dat er geen behoefte is en een zegt dat het kan wisselen. Het wisselt omdat een pleegkind adviezen kan krijgen van de cvp die tegengesteld zijn aan datgene waar de pleegzorg mee bezig is. Aan de andere kant is het goed dat er een uitlaatklep is, als de kinderen hun verhaal niet bij de pleegzorg kwijt kunnen. Ondanks dat een meerderheid zegt dat er behoefte is aan een cvp, wordt bij de opmerkingen het beeld iets genuanceerd. De cvp wordt in principe een goede zaak gevonden, maar men heeft er geen of weinig ervaring mee. Een werker zegt: "Momenteel is er geen behoefte aan maar misschien wel in de toekomst". Veel werkers maken de opmerking dat ze er weinig van merken bij de pleegkinderen. Enkele concluderen vervolgens dat er daarom (na anderhalf jaar experimenteren) geen behoefte is, anderen vinden het in principe een goede zaak dat kinderen ergens terecht kunnen met hun verhaal. Alternatieven worden ook genoemd; zoals de kindertelefoon en het openstellen van de cvp voor de pleegouders.

Als positieve kant van het experiment wordt genoemd dat de functie van de cvp een goede zaak is. De kinderen kunnen ergens terecht indien ze problemen en klachten hebben waar ze nergens anders mee naar toe kunnen. Daarbij wordt genoemd dat de onafhankelijkheid van de cvp belangrijk is. Ook wordt het experiment een goed instrument gevonden om te kijken of de behoefte aan een cvp bestaat. Sommigen noemen expliciet dat het experiment goed is opgezet en goed is verlopen. Als negatieve kant aan het experiment wordt genoemd: de lange opstart en dat het niet zo leeft onder de jongeren. Enkele werkers melden dat de informatie beter moet aansluiten bij de doelgroep en anderen zeggen dat uit de geringe belangstelling blijkt dat er geen behoefte is aan een cvp. Ook wordt genoemd dat een pleegkind al met te veel hulpverleners geconfronteerd wordt en dat de cvp weer een extra persoon is.

#### *Mondigheid, positie en status*

De meeste pleegzorgwerkers (12) zeggen dat er door de komst van de cvp niet veel is veranderd in de instelling. Vijf weten het niet of

kunnen geen antwoord op de vraag geven, omdat ze nog maar kort in de instelling werkzaam zijn. Ze weten daarom niet hoe de situatie voor het experiment was. De komst van de cvp heeft volgens de pleegzorgwerkers ook geen invloed gehad op de manier waarop ze met de pleegkinderen omgaan. De meeste werkers (12) denken dat door de komst van de cvp de kwaliteit van de hulpverlening niet is beïnvloed. Drie werkers denken dat deze wel beïnvloed kan zijn, omdat de cvp informatie heeft verstrekt over een aantal onderwerpen. Twee pleegzorgwerkers weten het niet. In het interview hebben we ook gevraagd naar de kwaliteit van de klachtenondersteuning door de cvp. Maar geen van de werkers kon hier op antwoorden omdat ze er geen ervaring mee hebben. Op de vraag naar de kwaliteit van de informatiebegeleiding werd wel geantwoord. De cvp heeft enkele malen informatie opgestuurd naar de jongeren met onderwerpen als 'vakantiewerk' en de wettelijke regelingen rond 'naamswijzigingen'. Vier werkers vinden het zinvol en leuk, twee vinden de manier goed. Twee werkers vinden de informatie te veel gericht op jonge kinderen en één vindt de grote hoeveelheid informatie een probleem. Iemand vermeldt dat de informatie ook negatief kan werken, bijvoorbeeld als je het in de hulpverlening even niet over het onderwerp 'naamswijziging' wilt hebben. De overige acht werkers weten het niet of hebben geen ervaring met de informatiebegeleiding.

Volgens de pleegzorgwerkers zijn de jongeren door de komst van de cvp niet mondiger geworden. Wel vindt één werker dat het experiment daarvoor te kort geduurd heeft. Ook verwachten ze niet dat door de cvp de pleegkinderen meer voor zichzelf opkomen. De positie en status van de kinderen kan wel verbeterd zijn sinds de cvp er is. Vijf werkers denken van wel, negen werkers denken van niet (1 weet het niet). Twee werkers denken dat het wel een verbetering kan zijn, maar dat ze er niets van merken. De mogelijke verbetering in positie en status komt vooral door de extra mogelijkheid om te klagen en om gehoord te worden. Hieruit blijkt dat jongeren meer serieus genomen worden. Maar dit leidt volgens de meeste werkers (14) niet tot meer invloed op de hulpverlening. Twee pleegzorgwerkers denken van wel, omdat de jongeren een extra mogelijkheid hebben om in vertrouwen met iemand te praten. Één werker weet het niet. Aangezien in de praktijk niet veel veranderd is door de komst van de cvp is binnen de instelling het klimaat ook niet echt veranderd. Door het

bewustzijn dat de cvp er is zou het klimaat mogelijk iets veranderd kunnen zijn, maar de meeste werkers merken daar in de praktijk niets van.

#### *Vertrouwen*

Omdat in de praktijk weinig gebruik gemaakt is van de cvp, kunnen de werkers moeilijk antwoord geven op de vraag of de kinderen behoefte hebben aan een cvp. De meesten weten niet of de pleegkinderen behoefte hebben aan een cvp omdat ze er weinig over horen van de pleegkinderen. Drie werkers denken echter dat de behoefte er wel is, twee denken van niet. Misschien dat de behoefte bij de oudere kinderen meer aanwezig is. Om dezelfde reden weten de pleezorgwerkers ook niet of de pleegkinderen de cvp voldoende vertrouwen. De pleezorgwerkers hebben zelf wel voldoende vertrouwen in de cvp. Vijftien werkers geven aan de cvp te vertrouwen. "Ik heb geen reden om haar niet te vertrouwen". Twee werkers weten het niet. Bijna alle medewerkers vinden de onafhankelijk positie van de cvp belangrijk. Vijf werkers zeggen zelfs heel belangrijk. "Anders is het geen vertrouwenspersoon". Één werker is echter van mening dat de cvp beter in dienst kan zijn van het centrum voor Pleezorg omdat dat de samenwerking bevordert.

Het experiment is redelijk tot goed verlopen. De informatie die de pleezorgwerkers hebben ontvangen was over het algemeen duidelijk. De rol van het management wordt door de helft van de werkers als goed beoordeeld. Sommige benadrukken dat ze het belangrijk vinden dat het management erachter staat. De andere helft van de werkers heeft er geen mening over. Maar één werker heeft het gevoel dat het project koste wat kost voortgezet moest worden en beoordeelt de rol van het management als slecht. Als ingegaan wordt op de werkrelatie tussen de hulpverlener en de cvp dan blijkt dat het experiment niet echt leeft onder de pleezorgwerkers. Vijftien werkers geven aan geen werkrelatie met de cvp te hebben en twee zeggen zich eigenlijk niet bewust te zijn van de functie van de cvp. De algemene houding kan het beste omschreven worden als "niet negatief". Enkele werkers zijn positief over het experiment, enkele ook zeer sceptisch. "Wat is het nut, er wordt weinig gebruik van gemaakt". Sommige werkers geven aan dat er onderling nooit over wordt gesproken. De meningen zijn verdeeld, aan de ene kant vind

men het een goede zaak, maar als er bijna geen gebruik gemaakt wordt van de cvp, ontstaat de vraag of het nuttig is. Volgens de meeste werkers (9) is het gebruik van de cvp (erg) laag. De behoefte is minder dan verwacht. Vijf werkers hebben weinig zicht op het gebruik.

In de interviews is ook gevraagd over wie de jongeren kunnen klagen. Vijftien werkers noemen de plaatser, vijftien de hulpverlener en twaalf de pleegouders. Daarnaast wordt ook de school genoemd, andere kinderen en de ouders. Volgens de pleegzorgwerkers kunnen de pleegkinderen dus in principe over iedereen klagen. Over de plaatser wordt verder opgemerkt dat de pleegkinderen daar vaak mee te maken krijgen, dus dat het logisch is dat ze hierover kunnen klagen. Een andere kwestie is de vraag of de cvp ook moet functioneren voor de eigen kinderen van pleegouders. Bijna alle werkers (15) vinden dat dit wel zou moeten. Enkelen geven aan dat het juist heel belangrijk is, omdat er door de komst van het pleegkind veel verandert in het gezin. Maar één werker is van mening dat de cvp er specifiek voor de pleegkinderen is. Aan de pleegzorgwerkers is ook gevraagd of ze zelf behoefte hebben aan een eigen vertrouwenspersoon. De meningen hierover zijn verdeeld, maar de meerderheid (11) vindt dit niet nodig en heeft genoeg aan collega's of een teamleider. Een minderheid van vier werkers zou het wel prettig vinden als er een onafhankelijke vertrouwenspersoon zou zijn.

Tenslotte is aan de pleegzorgwerkers gevraagd of zij vinden dat het experiment voortgezet moet worden, en zo ja of er iets aan de opzet veranderd moet worden. De meningen hierover zijn verdeeld, maar voornamelijk positief. Zes werkers vinden dat het experiment moet doorgaan, zeven vinden dat het in een gewijzigde vorm moet doorgaan, twee vinden dat het beter gestopt kan worden en één wil het laten afhangen van het gebruik. Bij voortzetting is het belangrijk dat er voldoende informatie wordt gegeven. Zowel aan de pleegkinderen en de pleegouders als aan de pleegzorgwerkers. Daarbij is de wens om terug te horen hoeveel gebruik gemaakt wordt van de cvp en om regelmatig herinnerd te worden aan de aanwezigheid van de cvp.

### **3.3.5 Management**

De eindmeting vond plaats vlak voor de zomer van 2001. Op dit moment was duidelijk dat het experiment verlengd zou worden met nog eens anderhalf jaar. Ondertussen werd nagedacht over een mogelijke andere invulling van de opzet.

Het experiment is volgens de directeur van het Centrum voor Pleegzorg optimaal verlopen. Uit het experiment is gebleken dat het model van de cvp, dat afkomstig is uit de residentiele sector, niet werkt in de pleegzorg. Dit blijkt uit het geringe aantal serieuze klachten die bij de cvp terecht zijn gekomen. Terwijl uit ander onderzoek bekend is dat er meer problemen zijn bij pleegkinderen. De hoeveelheid energie en geld die geïnvesteerd is staat daardoor niet in verhouding tot de opbrengsten. Volgens hem is het een goede zaak dat dit via een experiment is uitgetoet en aangetoond. Om deze reden vindt hij het experiment succesvol.

Het experiment is volgens de directeur in een hartelijke sfeer verlopen, met een optimale wederzijdse uitwisseling. Ook de ondersteuning vanuit het AKJ wordt positief beoordeeld. Positief aan het experiment is dat men zich bezig houdt met de vraag 'hoe zit zo'n kind in het pleeggezin?'. De instelling werd gedwongen om naar de kindvriendelijkheid van de bejegening naar pleegkinderen te kijken. Een ander gevolg van het experiment is dat men post moest versturen direct gericht aan het pleegkind. Dit was in het begin niet eenvoudig omdat tot dan toe alle post aan de pleegouders was gericht.

Het draagvlak onder de pleegzorgwerkers was in het begin groot maar is gedurende het experiment afgenomen. Voornamelijk omdat duidelijk werd dat er weinig gebruik van de cvp gemaakt wordt. Bij de start was volgens de directeur het merendeel van de werkers positief. Maar gaandeweg ontstond het beeld dat er geen behoefte aan een cvp is of dat het instrument onvoldoende werkt. Dit afnemende draagvlak heeft geen negatieve gevolgen gehad op het verloop van het experiment. Volgens de directeur heeft men ook geluk gehad met het enthousiasme en de continuïteit van de cvp. Gedurende het experiment is binnen Rotterdam geen wisseling van persoon geweest. Dit is des te belangrijker omdat de bekendheid van de cvp een be-

langrijke factor is. De pleegkinderen wonen in gezinnen ver weg van de instelling. Om deze reden is de cvp bijna als een product gepromoot. Op alle informatie, op folders, posters en in het krantje is zeer bewust altijd ook een foto geplaatst.

#### *Klachtondersteuning, informatievoorziening en signalering*

De informatieverstrekking is volgens de directeur goed verlopen. Vanuit de instelling heeft men actief meegeholpen bij de ontwikkeling van het materiaal (door de inzet van enkele pr-functionarissen) en bij de versturing. Het is een goede manier om in contact te komen met de kinderen.

De klachtenafhandeling heeft eigenlijk niet plaatsgevonden. Er zijn geen klachten bij de directie terechtgekomen. Of er wel klachten informeel zijn afgehandeld weet hij niet omdat de cvp niet rapporteert wat ze met de cliënten bespreekt.

De signaleringsfunctie is voornamelijk op verzoek van de directie van de grond gekomen. De eerste aanzetten zijn gemaakt. De cvp is gevraagd een aantal dossiers te lezen op kindvriendelijkheid. Er is geen signalering geweest vanuit klachten of vragen van cliënten.

#### *Mondigheid, positie en status*

Het is moeilijk te concluderen dat de jongeren mondiger zijn geworden. Ze hebben wel meer informatie gekregen, maar of dat heeft geleid tot meer mondigheid weet hij niet. De hulpverlening is volgens hem wel positief beïnvloed. De hulpverleners zijn extra geprikkeld om alert te zijn op en actief te zijn in de jongerenparticipatie.

De onafhankelijke positie van de cvp is volgens de directeur wel gewenst maar geen verplichting. De organisatie moet het zo georganiseerd kunnen worden dat de cvp een onafhankelijke status heeft. Een hulpverlener merkte onlangs op dat als de cvp wel in de organisatie werkzaam was, zij ook meer zichtbaar was voor de werkers. Dit zou het werk van de cvp ten goede komen.

Het project wordt momenteel met anderhalf jaar verlengd om meer ervaring op te doen. Volgens de directeur moet binnen deze verlenging gekeken worden naar een andere opzet en methodiek. Extra tijd

om meer bekendheid te verkrijgen voor de cvp is niet het directe doel. Dit zou ook weinig effect hebben omdat maar 30% van alle pleegkinderen lange tijd in het pleeggezin verblijft. Voor de helft (50%) van alle pleegkinderen geldt dat ze tussen de twee weken en twee jaar in een pleeggezin verblijven. De overige 20% verblijft een deel van de week in een gezin. De cvp moet dus binnen korte tijd na plaatsing bekend zijn bij de jongeren, omdat anders de kans ontstaat dat ze alweer uit de pleegzorg zijn verwenen.

Volgens de directeur is er binnen de instelling meer behoefte aan een 'klantenservice' dan aan een cvp. Deze klantenservice zou actief moeten zijn voor zowel de pleegkinderen als de pleegouders. De klantenservice zou open moeten staan voor alle vragen en deze beantwoorden of op een adequate manier doorverwijzen. Dit is iets anders dan klachtenondersteuning. De klantenservice komt eerder in beeld, bij de eerste uitingen van ongenoegen. Dit kan ook gaan over verzekeringskwesties, onduidelijke formulieren, onbereikbaarheid etc. Momenteel is de gedachtevorming nog gaande over de nieuwe opzet. Het zou logisch zijn dat de medewerkers van een dergelijke klantenservice in dienst zijn bij de stichting voor pleegzorg. Als de cvp binnen deze klantenservice wordt opgenomen, zou dat logischerwijs ook gaan gelden voor de cvp.

Volgens de directeur is uit ander onderzoek bekend dat pleegkinderen het liefst zo normaal mogelijk behandeld worden en zo min mogelijk worden geconfronteerd met de status van pleegkind. Binnen het experiment speelt dit ook. Als pleegkind krijgen ze post van de cvp. Dit benadrukt het verschil met eventuele eigen kinderen van pleegouders. De cvp is in principe niet actief voor deze eigen kinderen, omdat hiervoor geen juridische basis is. Maar indien een eigen kind zich bij de cvp meldt, gaat ze daar wel op in. Een alternatief voor de cvp is de kindertelefoon. Elk kind, of dit nu een pleegkind is of niet kan contact opnemen met de kindertelefoon om te praten over problemen. De directeur vraagt zich daarom ook af, of de cvp wel nodig is. Het project kan wel een succes zijn binnen de residentiele sector, maar dat betekent nog niet dat het ook werkt voor de pleegzorg. Binnen de residentiele sector heeft de cvp een gezicht en kunnen de kinderen er naar toe. Binnen de pleegzorg is de afstand erg groot om met je problemen naar de cvp toe te stappen.

### **3.3.6 Cliëntvertrouwenspersoon**

Volgens de cvp heeft voor deze doelgroep van pleegkinderen het experiment nog te kort geduurd om conclusies te kunnen trekken. Ze is naar eigen zeggen nog geen begrip onder de pleegkinderen en mede daarom is het aantal informatievragen en klachten gering. Binnen de residentiele setting, waar de cvp meer zichtbaar aanwezig is, krijg je dat eerder voor elkaar, volgens haar. Maar een cvp is wel nodig vindt ze. Voornamelijk voor de informatievoorziening en voor de klachtenondersteuning.

De ondersteuning vanuit het management van het centrum voor Pleegzorg is goed. De houding is open en men was bereid om de cvp in de teams toe te laten. Aandachtspunten vanuit de cvp worden direct opgepikt. Één van die aandachtspunten is het draagvlak onder de pleegzorgbegeleiders. Een team kon, vanwege inhoudelijke argumenten niet achter het project staan. Om deze reden is de cvp onlangs wederom bij twee teams langsggegaan. Toen bleek dat aan nieuwe kinderen geen informatiefolders wordt uitgedeeld en dat de functie niet aangekaart werd in het gesprek met het pleeggezin. De cvp vindt dat ze in de toekomst meer aandacht moet besteden aan het informeren van de pleegzorgwerkers.

Volgens de cvp is de functie wel nodig binnen de pleegzorg. Voor kinderen is het altijd prettig als ze direct bij iemand terechtkunnen. Ze heeft een aantal (22 keer) informatievragen gehad. Blijkbaar gaan de kinderen met deze informatievragen niet direct naar de hulpverlener. Één van de redenen daarvoor zou kunnen zijn dat een onderwerp te beladen is, hetgeen de relatie kan verstoren tussen de hulpverlener en het pleegkind. Een voorbeeld is het onderwerp van naamswijziging, het overnemen van de naam van de pleegouders.

Het aantal klachten is gering. In de gehele periode zijn zeven klachten geuit. Helaas is de cvp hier niet ver mee gekomen omdat de jongeren snel afhaakten. De meeste wilden snel resultaat, wat niet altijd kan. Tevens blijkt dat bij een escalatie in de thuissituatie de cvp letterlijk te ver weg is. De taak van signalering van de cvp naar de instelling is door het geringe aantal reacties van de jongeren niet tot stand gekomen. Wel heeft ze op verzoek van de directie gekeken

naar de kindvriendelijkheid van dossiers. En momenteel houdt ze bezig met de wijze waarop de screening van pleeggezinnen plaatsvindt.

Volgens de cvp is er door haar komst weinig veranderd in de instelling. Het klimaat is niet veranderd en de hulpverlening is door het geringe aantal klachten niet echt beïnvloed. Ook zullen de jongeren niet echt mondiger zijn geworden. Wel is door de verstrekte informatiefolders de kennis onder de kinderen vergroot en daarmee ook hun positie positief beïnvloed.

De onafhankelijke positie is volgens de cvp zeer belangrijk. De huidige constructie voldoet goed. Als je niet bij de instelling werkzaam bent, kun je ook niet in loyaliteitsproblemen komen. Tevens zorgt de onafhankelijke positie ervoor dat je beter kunt signaleren omdat je niet wordt meegezogen in de cultuur van de organisatie. Bij de mogelijke veranderingen in de opzet vindt ze het belangrijk dat ze alleen actief blijft voor de pleegkinderen. Ze wil niet in een dubbelrol belanden door ook klachten van ouders te behandelen. De functie van klachtenondersteuner voor ouders is een ander beroep, en vraagt om een andere manier van werken. En het risico van belangenverstremming ontstaat als de cvp aanspreekbaar is voor zowel de klachten van ouders als van de kinderen. Voor de toekomst wil de cvp meer contact krijgen met de jongeren. Het liefst zou ze bij alle jongeren langs gaan, maar dat is niet realistisch. Om toch de behoefte en mening van de jongeren te peilen denk ze na over het samenstellen van een panel.

De ondersteuning van de functie van de cvp door het AKJ is belangrijk. De benodigde kennis en ervaring is niet aanwezig bij een instelling als het Centrum voor Pleegzorg. Deze moet dus elders gehaald worden. Tijdens het experiment is deze ondersteuning vanuit het AKJ volgens de cvp onvoldoende geweest. Ze had meer rugpraak gewenst, vooral vanwege het solistische karakter van de functie. Door veel personele wisselingen binnen het AKJ, was voldoende ondersteuning niet mogelijk. Met de instelling van een nieuwe teamleider hoopt ze dat daar nu een verbetering in is gekomen.

### 3.3.7 Plaatsers

Het experiment met de cvp is tot stand gekomen in samenwerking met het AKJ en het Centrum voor Pleegzorg. In de opzet is het Bureau Jeugdzorg als plaatsende instantie niet betrokken. Om deze reden waren de plaatsers in eerste instantie ook niet in de onderzoeksopzet meegenomen. Het ontbreken van de plaatsers in het experiment is op zich vreemd omdat de jongeren meer nog dan met een pleegzorgwerker geconfronteerd worden met een plaatser. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de cvp gedurende het experiment te maken krijgt met vragen en klachten die direct of indirect met de plaatser te maken hebben. Om de mening en ervaringen van de plaatser mee te nemen in de eindevaluatie zijn vier plaatsers geïnterviewd.

De bekendheid van de cvp bij de plaatsers is matig. Twee plaatsers zijn bekend met het bestaan van het experiment, één plaatser helemaal niet en één heeft er iets over gehoord. Het is wel eens in een teamvergadering ter sprake gekomen en één plaatser kent de cvp uit een informatiekraantje. Geen van de vier plaatsers heeft ervaringen met de cvp en zij hebben daarom ook geen directe mening over het experiment.

Alle vier de plaatsers vinden het wel een goede zaak dat er een cvp is. Vooral voor het geval een jongere onvoldoende vertrouwen in de plaatser of pleegzorgwerker heeft. Een neutrale persoon naast de plaatser en pleegzorgwerker is belangrijk. Ook wordt gemeld dat helderheid binnen de jeugdzorg belangrijk is en dat de cvp daartoe kan bijdragen. De plaatsers vinden dat de cvp zich in principe kan richten op alle hulpverleners waar het pleegkind mee te maken heeft. Twee van de vier plaatsers vinden dat de cvp ook klachten over de plaatser moet behandelen. Eén plaatser antwoordt iets voorzichtiger en wil het laten afhangen van de inhoud van de klachten. De vierde merkt op dat de cvp zich officieel niet met klachten over plaatsers kan bemoeien. Hier moeten eerst regels voor opgesteld worden. Een andere plaatser meldt ook dat een protocol belangrijk is.

Of de jongeren voldoende op de hoogte zijn van de cvp is bij de plaatsers onbekend. Eén denkt onder de oudere jongeren wel, bij de

jonge jongeren niet. Een andere plaatsers heeft begrepen dat de kinderen een brief hebben ontvangen over de cvp. De twee andere plaatsers hebben niets over de cvp of het experiment vernomen van de jongeren. Voor zover bekend heeft ook geen van de pupillen van deze plaatsers contact gehad met de cvp. In het interview is gevraagd of ze een pupil zouden aanraden naar de cvp te stappen. Één plaatsers antwoordt in de toekomst misschien wel, een ander zegt volmondig ja, wel moet de leeftijd in acht worden genomen. Bij heel jonge kinderen zou ze ook de cvp op de hoogte stellen van de problemen van de jongere. Één plaatsers antwoordt dat hij momenteel voldoende contact heeft met de jongeren en het daarom momenteel niet nodig acht. De vierde plaatsers vindt het moeilijk om op deze vraag te antwoorden. Als een jongere met problemen bij de plaatsers komt, dan heeft ze blijkbaar al voldoende vertrouwen in de plaatsers en fungeert deze zelf als een vertrouwenspersoon. Als ze als plaatsers zelf signaleert dat er binnen een pleeggezin problemen zijn, onderneemt ze zelf actie om het probleem op te lossen. Maar als een jongere problemen met haar als plaatsers zou hebben is het een goede zaak dat ze naar de cvp kunnen.

Drie van de vier plaatsers vinden een onafhankelijke positie heel belangrijk. Deze onafhankelijkheid moet samengaan met duidelijke regels en richtlijnen. De cvp zou in dienst moeten zijn van een onafhankelijke instelling. De vierde plaatsers denkt dat een collega die niet in de directe lijn met het pleeggezin staat, ook onafhankelijk genoeg kan zijn. De cvp zou wat hem betreft het beste ondergebracht kunnen worden bij Bureau Jeugdzorg omdat in het nieuwe model alle jongeren daarmee te maken krijgen.

### **3.3.8 Uitvoering**

Er is een goede cliënten- en contactenregistratie, waaruit wij hieronder de voornaamste gegevens samenvatten. Het betreft het gehele experiment, tot en met 1 augustus 2001 (voorafgaand aan 1 januari 2000 waren er geen cliëntencontacten; de experimentele maanden in 1999 zijn geheel besteed aan contactlegging met en introductie bij het Centrum voor Pleegzorg en andere relevante actoren). Voor we de cijfers presenteren willen wij er nogmaals op wijzen hoe extreem

moeilijk het is in contact te komen met pleegkinderen. Wat weinig lijkt, hoeft dus nog niet negatief gewaardeerd te worden

In totaal hebben tijdens het experiment 50 personen contact gezocht met de Rotterdamse cvp. 33 van hen waren pleegkinderen, de anderen volwassenen (14 pleegouders, 1 eigen ouder en 2 pleegzorgwerkers). De volwassen klanten zijn naar elders doorverwezen. Het Centrum voor Pleegzorg merkt hierbij op dat het feit dat pleegouders contact zoeken met een vertrouwensvoorziening die niet voor hen bestemd is, er op wijst dat er onder pleegouders ook behoefte bestaat aan een (eigen) vertrouwenspersoon.

Wij beperken ons verder tot de 33 pleegkinderen die contact hebben gezocht. Dit waren 22 meisjes en tien jongens (één pleegkind staat geregistreerd als onbekend). Achttien kinderen hadden de leeftijd 6-12 jaar en dertien de leeftijd 13-18 jaar. De meeste kinderen (26) zijn via het informatiemateriaal bekend geraakt met de cvp. Vijf kinderen noemen de folder van de cvp, van de twee overige is het onbekend. Achttien kinderen zochten schriftelijk contact (via het antwoordkaartje dat bij het foldermateriaal gevoegd wordt), dertien telefonisch en twee maakten gebruik van het internet. Met 28 pleegkinderen was er eenmalig contact, met drie pleegkinderen twee keer en met twee pleegkinderen drie keer, zodat er in totaal 40 cliëntencontacten waren.

De 33 cliënten stelden samen 45 vragen aan de cvp: 22 keer een informatie- en adviesvraag, drie keer een vraag om een persoonlijk gesprek en zeven keer ging het om een klacht; de overige dertien vragen hadden betrekking op het cvp-werk zelf (kennismaking, voorlichting). vijf van de zeven klachten hadden betrekking op de plaatsende instantie (en dus niet op het pleegzorgwerk): incorrecte bejegening, begeleiding onvoldoende, inbreng jongere onvoldoende. Dit is een indicatie dat de pleegkinderen de cvp niet automatisch koppelen aan het Centrum voor Pleegzorg en zien als iemand waar men terecht kan met allerlei vragen en klachten over de pleegzorgsituatie (dus ook wanneer die op plaatsers betrekking hebben; het is trouwens de vraag of de meeste pleegkinderen dit onderscheid wel begrijpen). De twee overige klachten gingen over behandeling en onvoldoende begeleiding vanuit het Centrum van Pleegzorg. De infor-

matievragen betreffen ouderlijk gezag/omvang (3 keer), rechten en plichten (3 keer), financiële kwesties (2 keer), procedures (1 keer), en betreffen andere onderwerpen vijf keer. Tevens waren er acht vragen over het informatiemateriaal dat de cvp verstuurd heeft.

De veertien pleegouders hadden samen vijftien vragen. Negen keer ging het om een informatie of adviesvraag, vier keer om een klacht en twee keer om een kennismaking- of voorlichtingsgesprek. De geuite klachten betroffen onvoldoende inbreng vanuit de cliënt en de behandeling en begeleiding die onvoldoende waren. De cvp heeft hier verder geen actie op hoeven ondernemen.

### **3.4 Samenvatting en conclusie**

#### **3.4.1 De mate van bekendheid**

De cvp is binnen de pleegzorg een nieuwe functie. Een vertrouwensfunctie zoals die van de cvp, gaat in op heel persoonlijke onderwerpen. Het is daarom te verwachten dat het enige tijd kost voordat de functie zijn juiste plaats gevonden heeft binnen het totale aanbod van hulpverlening rondom een pleegkind. Voordat een pleegkind daadwerkelijk contact opneemt met een cvp, met vragen of problemen, moet aan een aantal 'voorwaarden' zijn voldaan. Ten eerste moet het pleegkind op de hoogte zijn van het bestaan van de cvp. Daarnaast moet het kind ook weten waar de cvp voor is en hoe ze de cvp kan bereiken. Het gaat om de mate van 'bekendheid' van de cvp. Daarnaast moet de cvp 'bereikbaar' zijn, zodat een kind daadwerkelijk in contact kan komen, als het vragen of problemen heeft. En het moet voldoende 'vertrouwen' hebben in de cvp en in de persoon, om de problemen te bespreken.

Uit alle interviews blijkt dat de bekendheid van de cvp hoog is. Zowel bij de jongeren, de pleegouders en de hulpverleners. Alleen onder de plaatsers is de bekendheid matig. Zeventien van de negentien jongeren zegt de cvp te kennen, dit is bijna 90%. Alle geïnterviewde pleegouders wisten van het bestaan van de cvp en alle hulpverleners zijn met haar bekend. Zelfs degenen die nog maar kort in dienst waren. De bekendheid is dus groot, maar dit hoeft nog niet te bete-

kenen, dat iedereen ook bij vragen en problemen aan de cvp denkt. Volgens de cvp zelf is ze nog geen 'begrip'. De reacties van de pleegzorgwerkers bevestigen dit beeld. Ze hebben in het begin van het experiment kennisgemaakt met de cvp, maar sindsdien hebben ze weinig meer vernomen. Het algemene beeld is dat de pleegzorgwerkers niet het gevoel hebben dat het experiment 'leeft'. Met als gevolg een afnemend draagvlak. Uit de interviews met de jongeren, de echte doelgroep van de cvp, blijkt dat deze goed weten waar de cvp voor staat. Ze vinden de bereikbaarheid goed en vertrouwen haar voldoende. De bekendheid onder de jongeren is dus groot. Dit is opmerkelijk omdat de (geografische) afstand tussen de cvp en de pleegkinderen groot is.

We kunnen concluderen dat de cvp er in geslaagd is een goede bekend op te bouwen onder de jongeren. De verschillende informatiebronnen die ze hiervoor gebruikt werken goed. Op dezelfde manier worden ook de pleegouders goed ingelicht. De informatie naar de pleegzorgwerkers is onvoldoende geweest om het experiment levend te houden onder hulpverleners. Hier zou extra in geïnvesteerd kunnen worden. Ook zijn de plaatsers onvoldoende geïnformeerd.

#### **3.4.2 Mondigheid**

Het beeld over de mondigheid is bij alle respondenten ongeveer gelijk. De komst van de cvp heeft er niet toe geleid dat de jongeren mondiger zijn geworden.

#### **3.4.3 Tevredenheid**

Het vertrouwen in de cvp bij de jongeren is goed. De meesten gaan er van uit dat ze te vertrouwen is, omdat dat bij de functie hoort. Ze hebben geen persoonlijke ervaringen gehad met de cvp die dit beeld bevestigen of tegenspreken. De cvp krijgt dus het voordeel van de twijfel. Ze vinden het belangrijk dat de cvp er is en een deel zegt ook gebruik van de cvp te gaan maken mochten er in de toekomst problemen komen. Dat ze tot nu toe geen gebruik hebben gemaakt van de cvp, komt omdat er geen problemen zijn. Alle geïnterviewde

pleegkinderen zijn tevreden over de huidige situatie. Het geringe aantal geregistreerde klachten (zeven gedurende het gehele experiment) bevestigt dit beeld.

Ook de meeste pleegouders en de pleegzorgwerkers vertrouwen de cvp voldoende. De pleegouders vinden de cvp in principe een goede zaak. Maar de pleegzorgwerkers zijn meer sceptisch in hun oordeel. Ze staan positief tegenover een cvp, maar het geringe aantal klachten laat zien dat de behoefte gering is. De directeur van het Centrum voor Pleegzorg beaamt dit. Hij heeft sinds het experiment geen serieuze klachten ontvangen. Terwijl uit ander onderzoek bekend is dat binnen pleeggezinnen problemen kunnen spelen waarbij de jongeren in de knel komen. Hij komt dan ook tot de conclusie dat het model van de cvp, dat is overgenomen uit de residentiële setting, niet werkt binnen de pleegzorg.

#### **3.4.4 *Verbetering aan kwaliteit van het hulpaanbod en positie en status van de cliënt***

Over de positie en status van de jongeren en over mogelijke veranderingen in de hulpverlening antwoorden alle respondenten op een gelijke wijze. De positie en status kan wel verstevigd zijn doordat de jongeren informatie hebben gekregen van de cvp. Mede vanwege het geringe aantal klachtenafhandelingen zal de hulpverlening niet echt veranderd zijn. Wel is het experiment een extra impuls geweest voor meer aandacht voor jeugdparticipatie. De kinderen staan in toenemende mate centraal in de hulpverlening.



## **4 Het experiment cliëntenvertrouwenspersoon in de dagbehandeling (Overijssel)**

### **4.1 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment**

Aan de directies van de aan het experiment deelnemende instellingen is gevraagd om een beeld te schetsen van het beleid en de praktijk (voor zover bij hen bekend) in hun instelling, voorafgaand aan de komst van de cvp, wanneer een kind of jongere klachten of onvrede heeft met bepaalde zaken. Alle directies zijn van oordeel dat het gewenst is dat de jeugdige zich in dit opzicht uit en dat de instelling met dergelijke uitingen op een zorgvuldige wijze moet omgaan. In alle instellingen zijn de wettelijk vereiste voorzieningen in verband met het klachtrecht ingevoerd (klachtenreglement, klachtencommissies e.d.). Alle directies zijn van oordeel dat deze formele procedures voor jongeren minder relevant zijn, omdat zij te ingewikkeld zijn, te lang duren en niet bij hun leefwereld passen. Daarom wordt er zelden of nooit gebruik van gemaakt door jongeren. Voor hen is het informele traject veel belangrijker.

De directies van de Overijsselse instellingen hebben als beleid dat problemen bij voorkeur opgelost moeten worden op het niveau waar zij ontstaan. De jongeren kunnen de betrokken hulpverlener hierop aanspreken en als dit in hun ogen onvoldoende oplevert de leidinggevende, die vervolgens de kwestie opnieuw zal opnemen met de betrokken hulpverlener. Waar het om jongere kinderen gaat, zijn het vaak de ouders die de onvrede van hun kind naar de instelling overbrengen. Ook hiervoor geldt dat de direct leidinggevende aanspreekbaar is als het contact met de hulpverlener onvoldoende oplevert. Pas als dit informele traject niet tot resultaat leidt, is de formele klachtenprocedure geïndiceerd, al wordt wel erkend dat iedereen het recht heeft deze weg direct te bewandelen zonder formeel voortraject. Door middel van aangepast voorlichtingsmateriaal worden ouders en jongeren (behalve de allerkleinsten) geïnformeerd over de klachtenprocedure. Verder worden zij ook mondeling hierop gewezen tijdens de intake.

De groepsbegeleiders in de Medische Kleuterdagverblijven zijn attent op uitingen van onvrede van de kinderen en proberen hierover met hen in gesprek te komen. De kinderen hebben ook te maken met diverse andere hulpverleners, bij wie zij zich ook kunnen uiten. Dit wordt onderling doorgesproken. Verder kan het kind zijn ontevredenheid natuurlijk uiten bij de ouders. Deze kunnen klachten van hun kind overbrengen aan de betreffende hulpverleners. De meeste kinderen worden per busje gehaald en gebracht, zodat de ouders niet vaak op het MKD komen. Het contact met de instelling verloopt vooral via de maatschappelijk werker die de gezinnen regelmatig bezoekt. Via dit kanaal worden klachten van de ouders zelf, maar ook signalen van onvrede van het kind die de ouders doorgeven, aan de instelling overgebracht.

De MKD-kinderen hebben in principe dezelfde rechten als alle jongeren in de jeugdhulpverlening. Om deze reden hebben wij de MKD-hulpverleners, net als alle andere hulpverleners, vragen gesteld over de wijze waarop kinderen worden geïnformeerd over hun rechten. Enkele MKD-hulpverleners vonden deze vraagstelling niet realistisch. Informatie over rechten gaat, naar hun oordeel, het bevattingsvermogen van deze kinderen verre te boven. Andere hulpverleners vinden dat het onderwerp 'rechten' ook voor deze doelgroep inhoud kan hebben, maar alleen in een heel simpele vorm, toegespitst op hun dagelijkse leefwereld: "Je kunt ze wel duidelijk maken door met elkaar goed bezig te zijn dat ze rechten en plichten hebben. Dat ze mogen zeggen wat ze vinden. Dat ze boos mogen zijn, vrolijk mogen zijn. Dat is heel speels". Ofschoon dit zeker een relevante pedagogische notie is, gaat het toch om een geheel andere invulling van "rechten" dan die welke in de wetgeving is vastgelegd. Het is inderdaad de vraag of de wettelijke rechten van jongeren in de jeugdhulpverlening een reële betekenis hebben in de MKD-context. En in vervolg daarop kan men de vraag stellen of "de jeugdigen informeren over hun rechten en hen helpen daarvan gebruik te maken", wat een belangrijke taak voor een cvp is, in een MKD een reële optie is.

## 4.2 De tussenmeting

Halverwege het experiment, bij de tussenmeting zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van alle betrokkenen: de directies van de verschillende instellingen, hulpverleners (21) en elf kinderen. Tevens zijn binnen de MKD's via een aparte aanpak de kinderen geobserveerd en bevraagd. De bevindingen daarvan staan beschreven in het verslag van de tussenmeting, dat voor intern gebruik is verschenen. Hieronder volgt een korte samenvatting van de stand van zaken halverwege het experiment.

De directies van de instellingen die met een MKD aan het experiment deelnemen, twijfelen zeer aan het nut van het cvp-werk voor deze doelgroep, maar doen, nu het eenmaal is afgesproken, loyaal aan het experiment mee. De ene directie maakt bepaald geen geheim van zijn twijfels, ook niet naar buiten toe. De andere directie probeert de cvp in haar moeilijke werk te ondersteunen, onder andere door samen met de cvp te werken aan draagvlakvergroting onder het personeel. Beide directies achten voor de beoordeling van het succes van het experiment de signaleringsfunctie van groot belang en beide constateren dat deze tot op heden niet goed uit de verf komt.

De directies van de twee andere instellingen, die met dagbehandeling voor kinderen en jongeren van 6-18 jaar aan het experiment deelnemen, hechten beiden ook veel belang aan de signaleringsfunctie. Beiden hebben personen uit het middenkader aangewezen als contactpersoon hiervoor en laten het verder aan deze personen over om iets met de signalering vanuit de cvp te doen. Navraag bij deze contactpersonen leverde op dat zij van oordeel zijn dat er van tijd tot tijd nuttige signalen door de cvp worden afgegeven.

De wijze waarop de cvp contact met de jongeren onderhoudt wordt door beide directies gewaardeerd. In één instelling heeft de cvp een ondersteunende functie ten aanzien van de jongerenraad; de directie merkt dat mede daardoor de advisering door de jongerenraad beter uit de verf komt. In aansluiting daarop wordt opgemerkt dat het beter zou zijn als de cvp het accent in haar werk veel meer legt op het structurele, preventieve werk in de instelling, en veel minder op het individuele, curatieve, klachtgerichte werk.

De hulpverleners zijn te onderscheiden in twee groepen. De eerste groep bestaat uit hulpverleners die actief zijn in de dagbehandeling. De andere groep zijn de hulpverleners bij de MKD's. Door de speciale problematiek en leeftijdsgroep van de kinderen op een MKD vraagt de hulpverlening een andere aanpak dan de dagbehandeling.

Van de hulpverleners in de dagbehandeling vindt de helft de communicatie tussen de cvp en hulpverleners goed. De andere helft vindt dat er te weinig contact is. Ze zouden graag meer inhoudelijk over cliëntencontacten spreken, maar gezien de speciale positie van de cvp is dit voor haar niet mogelijk. Het grootste deel vindt dat de jongeren goed zijn ingelicht, maar vindt dat de cvp de jongeren wel iets actiever kan benaderen. Halverwege staan bijna alle hulpverleners van één instelling positief ten opzichte van het experiment, in de andere instelling is veel reserve. Bij de MKD's zeggen de hulpverleners dat ze goed zijn ingelicht over het experiment. Maar de communicatie met de cvp wordt minder goed ervaren. Dit hangt voor een groot deel samen met het beeld dat zij hebben over het nut van de cvp bij deze speciale groep kinderen. Het algemene oordeel over het experiment is vrij negatief. Het idee wordt sympathiek gevonden, maar niet realistisch. Bijna alle hulpverleners bij de MKD's vindt dat het project tot mislukken is gedoemd en wil er daarom ook zelf niet te veel energie in steken.

De jongeren in de dagbehandeling zijn op één na op de hoogte van het bestaan van de cvp en allen op twee na zeggen duidelijk te zijn ingelicht over wat het cvp-werk inhoudt. De helft van de jongeren heeft persoonlijk contact gehad met de cvp en is van oordeel dat de cvp leuk met hen omgaat. De andere helft heeft hier geen ervaring mee. Hier wreekt zich het parttime karakter van veel dagbehandeling.

De helft van de jongeren vindt het voor zichzelf belangrijk dat er een cvp is; enkelen van hen zeggen er zeker gebruik van te zullen maken als dat nodig is; maar geen van hen heeft dat tot nog toe gedaan, omdat er geen reden voor was. De andere helft vindt het voor zichzelf niet nodig, maar misschien wel voor anderen. Alle geïnterviewde jongeren vinden het een goede zaak dat de cvp er is. De overgrote meerderheid vindt dat je de cvp kunt vertrouwen. Een enkeling heeft

twijfels: “In deze tijd kun je weinig mensen vertrouwen. Je moet ze eerst leren kennen. Kijken naar de ogen en de manier van doen”. De helft van de jongeren vindt het belangrijk dat de cvp onafhankelijk is (niet in dienst van de instelling); de andere helft maakt het niets uit.

Volgens de cvp's zelf (vanwege de wisseling zijn beiden geïnterviewd) is de bekendheid onder de jongeren goed. Alleen de bereikbaarheid is een groot probleem, omdat velen van hen in deeltijd worden behandeld. Ten aanzien van het MKD-werk wordt opgemerkt dat het experiment hier letterlijk neerkomt op experimenteren. Het is baanbrekend werk voor deze doelgroep. Doorzettingsvermogen is vereist, want het is onwaarschijnlijk dat in zo'n moeilijke situatie snel succes geboekt wordt.

## **4.3 De eindmeting**

### **4.3.1 De onderzoeksgroep**

Om tot een goed eindoordeel te komen zijn bij deze eindmeting de totale doelgroep en alle andere betrokkenen uitgebreid bevraagd. In totaal zijn 18 interviews afgenomen met de jongeren in de dagbehandeling. Om deze gesprekken zo goed mogelijk te laten verlopen zijn deze gesprekken bij de jongeren op de dagbehandeling gehouden. De jongeren zijn afkomstig uit alle locaties (Almelo, Hengelo en Enschede) en bij de afdeling 'educatie' (het voormalige BJ-Twente). Het gaat om dertien jongens met een leeftijd tussen de 9 en 16 jaar (gemiddelde leeftijd 13 jaar) en vijf meisjes tussen de 11 en 17 jaar (gemiddelde leeftijd 13 jaar). Voor de kinderen in de MKD instellingen is een speciale methodiek ontwikkeld. Met behulp van pictogrammen en foto's is de bekendheid en mening over de cvp onderzocht. In totaal zijn er elf kinderen geïnterviewd, vier kinderen van MKD Tesinkweide en zeven kinderen van MKD De Reggeberg. De methodiek staat uitgebreider beschreven in hoofdstuk 1. Van de medewerkers zijn in totaal 21 personen geïnterviewd. Achttien daarvan zijn afkomstig van Jarabee verdeeld over de diverse locaties, de overige drie zijn afkomstig van de Reggeberg. Tevens zijn vier plaatsers geïnterviewd van het Bureau Jeugdzorg (Stichting Jeugd en Gezin).

### **4.3.2 De cliënten**

#### *Bekendheid*

De bekendheid van de cvp bij de jongeren is groot. Alle achttien jongeren kennen de cvp. De meesten (14) zijn persoonlijk ingelicht door de cvp. Andere bronnen van informatie die genoemd worden zijn: een brief, een folder of poster, de groepsleider of de jongerenraad. Deze informatie was voor het grootste deel van de jongeren duidelijk. Één jongere zegt dat er een poster van de cvp opgehangen was en dat daar veel gedoe over was. Vervolgens heeft hij aan de groepsleiding gevraagd wat de cvp was. De mondelinge toelichting van de cvp wordt duidelijk ervaren, maar ook de brief met adres en telefoonnummer wordt als nuttig genoemd. Vijf van de achttien jongeren kennen de AKJ homepage, de overige weten niet van het bestaan af (overigens hebben velen geen toegang tot internet). Twee jongeren zeggen ook daadwerkelijk de homepage bezocht te hebben. Één daarvan heeft zelfs een keer gechat met een andere jongere. De ander heeft even snel gekeken maar was wel van plan om een andere keer uitgebreider de page te bezoeken.

Aan de jongeren is gevraagd wat volgens hun de taak is van de cvp. De meeste jongeren noemen iets rondom problemen. "Als je problemen hebt en als je dat niet kan vertellen aan je ouders, kan je het tegen de cvp vertellen". Een klein aantal jongeren noemt ook dat je met klachten bij de cvp terecht kunt. "Om kinderen te helpen die het moeilijk hebben. Als ze klachten hebben of problemen thuis dan kan ze daarbij helpen wat je het beste kan doen". Er zijn maar twee jongeren die niet goed weten waar de cvp voor is. De overige geven allen antwoorden die een eigen verwoording zijn van de taken van de cvp. Op de vraag over wie ze kunnen klagen bij de cvp, worden diverse antwoorden gegeven. De meeste keer worden ouders genoemd (5 jongeren noemen dit) en andere jongeren die je bijvoorbeeld pesten (5 jongeren). Daarnaast wordt genoemd de groepsleiding (2 keer), school (2 keer), de instelling, de voogd, de politie of over alles en iedereen (door twee jongeren genoemd). Twee jongeren weten het niet en kunnen geen antwoord geven op deze vraag. Uit de verscheidenheid van de antwoorden blijkt dat de functie van de cvp breed wordt opgevat.

### *Vertrouwen*

Op één na vertrouwen alle jongeren de cvp. Sommige jongeren geven aan dat dat komt doordat ze haar kennen en daardoor weten dat ze te vertrouwen is. Anderen geven aan dat ze er vanuit gaan dat ze te vertrouwen is omdat ze er eerlijk uitziet, omdat het in het boekje staat en omdat het haar functie is. Een jongere die haar wel vertrouwt, merkt op dat de cvp af en toe wel iets aan de groepsleiding of de ouders vertelt. Blijkbaar is dit geen belemmering om de cvp toch te vertrouwen. De ene jongere die haar niet vertrouwt, zegt dat ze soms dingen aan de politie doorgeeft. Ook is gevraagd of ze denken dat andere jongeren de cvp vertrouwen. Deze vraag is moeilijk te beantwoorden. Acht jongeren weten het niet, zeven denken van wel en een zegt dat het ervan afhangt. Sommige jongeren vertrouwen haar en gaan naar haar toe, maar sommigen vertrouwen haar niet.

De cvp heeft een geheimhoudingsplicht en moet daarom geheim houden wat de jongeren haar vertellen. De jongeren geloven dat dit gebeurt. Dertien jongeren geven aan dat ze dit geloven, twee zeggen dat het afhangt van wat je vertelt. Eén jongere weet het niet.

### *Contact*

Vier van de achttien jongeren (dit is 22%) heeft wel eens contact gehad met de cvp. Deze vier zijn afkomstig uit drie verschillende locaties. Eén jongere is met de cvp gaan praten toen ze langs kwam. Ze wilde praten over de toekomst, over wat ze wil gaan doen. De jongere wilde wel hetzelfde werk gaan doen als de cvp, en wilde weten welke opleiding daarvoor nodig is. Een andere jongere van de afdeling educatie, is bij de cvp langs gegaan toen ze aanwezig was op school. Ze wil graag bij haar vader gaan wonen, maar dat mocht niet. De cvp heeft geholpen om uit te zoeken wat de mogelijkheden waren en welke regelingen er waren. Maar ze heeft ook over de situatie thuis gesproken. Uiteindelijk heeft ze vijf keer contact gehad met de cvp. Het is naar alle tevredenheid verlopen. Een andere cliënt had problemen met haar moeder. De cvp heeft geadviseerd wat ze het beste kon doen. Uiteindelijk is het haar gelukt om het probleem op te lossen. Ze is redelijk tevreden over wat de cvp heeft gedaan. Bij de vierde cliënt ging het om problemen met een meisje uit de groep. De cvp heeft dit met haar besproken, waardoor de problemen zijn opgelost. Ze kende de cvp via de jongerenraad. Voor alle vier de

cliënten geldt dat ze contact hebben gezocht toen de cvp aanwezig was op de groep.

De andere veertien jongeren hebben geen contact gehad met de cvp. De voornaamste reden is dat daar geen reden toe was. Ze hadden niks. Een jongere geeft aan met klachten naar de leiding te gaan. "Met een klacht ga ik naar de leiding, ik word goed geholpen". Een ander had er niet aan gedacht en ging naar de plaatser. Wel kunnen ze zich voorstellen dat er (in de toekomst) iets kan gebeuren waarmee ze wel naar de cvp gaan. Bij ruzie met anderen (ouders, vrienden) of met de groepsleiding. Of bij mishandeling door een van de ouders. "Er kan altijd iets gebeuren. Als het thuis opeens weer eens slecht gaat of ik zit in een gigantische dip. Ik praat daar thuis nooit over. Ik ga naar een oom, vriend of lerares."

#### *Bereikbaarheid*

De bereikbaarheid van de cvp wordt door de meeste jongeren als goed ervaren. Ze komt regelmatig langs en ze kan gebeld worden. Het telefoonnummer kennen ze van de folder of van de poster. Sommige jongeren vinden dat ze wel iets vaker langs mag komen. Ook wordt de e-mail genoemd en internet. Een enkeling geeft aan hier de voorkeur omdat bellen veel duurder is. Twee jongeren (uit dezelfde locatie) geven aan dat ze de bereikbaarheid onvoldoende vinden. Ze vinden dat de cvp te weinig aanwezig is.

Geen van de achttien jongeren heeft wel eens een klacht ingediend zonder dat de cvp daarbij betrokken was. Met uitzondering van één jongere, die het allemaal niets uit maakt, zijn ze allemaal blij dat de cvp er is. "Ja, handig dat er altijd iemand is, als je iets hebt waarover je met niemand kan praten."

#### *Mondigheid, positie en status*

Eenderde van de geïnterviewde jongeren (6 personen) geeft aan dat ze meer voor zichzelf durven op te komen nu de cvp er is. "Ik heb iemand die naar mijn klachten luistert". Tien jongeren vinden dat er niets is veranderd en twee weten het niet. In dezelfde verhouding wordt geantwoord op de vraag; Heb je meer te zeggen over je eigen situatie doordat de cvp er is? Vijf zeggen van wel, elf zeggen van niet, twee weten het niet. Opgemerkt wordt door degenen waarbij

niets veranderd is dat ze de cvp te weinig zien. Het merendeel (15) is van mening dat ze niet meer te zeggen hebben gekregen over de eigen hulpverlening. Drie jongeren antwoorden wel positief en vinden dat er meer naar hen wordt geluisterd. Een voorbeeld is het roken binnen de groep. Dit is verteld aan de cvp en zij heeft er werk van gemaakt. Deze situatie is nu verbeterd.

Op de vraag of het anders zou zijn als er geen cvp was, wordt verdeeld geantwoord. Zes jongeren denken van wel, zeven jongeren denken van niet en vijf weten het niet. Maar wat er anders zou zijn kunnen de meesten niet beschrijven. Toch vinden de jongeren de cvp erg belangrijk. Dit blijkt onder andere uit de vraag of ze vinden dat in andere groepen, waar geen cvp is, deze wel moet komen. Veertien van de achttien vinden van wel. "De kinderen hebben echt een cvp nodig". Één jongere vindt van niet en drie zeggen dat het afhangt van de situatie en van de jongere zelf.

#### *Onafhankelijkheid*

Bijna alle jongeren vinden de onafhankelijke positie van de cvp belangrijk. Veertien jongeren geven dit antwoord en geven als toelichting; "Om je geheimen te kunnen bewaren" en "zodat ze het anderen niet vertelt". Uit de antwoorden komt naar voren dat ze goed begrijpen wat met de onafhankelijke positie wordt bedoeld. Gezien hun leeftijd (gemiddeld 13 jaar) moeten ze de betekenis ook goed kunnen inschatten. Volgens de jongeren staat de groepsleiding ook positief tegenover de cvp. Twaalf jongeren denken positief, één denkt negatief en vijf weten het niet, omdat ze niet kunnen oordelen voor de groepsleiding. Een jongere concludeert dat ze er positief tegenover staan omdat de groepsleiding het goed vindt als ze met de cvp gaan praten. De persoon die antwoordt dat de groepsleiding negatief tegenover de cvp staat, komt tot zijn conclusie omdat hij eerst toestemming moet vragen om met de cvp te gaan praten. Hieruit blijkt dat de (open) houding van de groepsleiding zeer bepalend is voor de inschatting van de jongeren.

Ten slotte is aan de jongeren gevraagd of zij vinden dat het experiment door moet gaan. Zestien jongeren vinden van wel, de overige twee maakt het niet uit. Bij navraag vinden ze een voortzetting belangrijk omdat het goed is voor de jongeren en voor de groep.

### **4.3.3 Het Medisch Kleuterdagverblijf**

Zoals gemeld zijn de cliënten van de MKD's via een speciale methode bevestigd over de cvp.

In de afsluitende onderzoeksrunde in de twee MKD's zijn elf kinderen geïnterviewd over het experiment met de cvp. Het betreft vijf- en zesjarige kleuters met een ontwikkelingsstoornis. Voor zover mogelijk zijn de drie hoofdthema's ten aanzien van de cvp, te weten bekendheid, vertrouwen en functie vertaald naar mogelijkheden voor bevraging aan deze zeer jeugdige respondenten. Wat betreft de thema's bekendheid en functie zijn we hierin wel geslaagd, ten aanzien van het thema vertrouwen niet. In individuele gesprekken is met hen gesproken over het onderzoek, over het MKD en over de functies van groepsleiding, andere functionarissen in de instelling en de cvp. We zijn nagegaan in hoeverre de cvp bekend is bij de kinderen en of de kinderen een verschil ervaren tussen de functie van de cvp en die van andere bij de instelling betrokken mensen. Bij de gesprekken is gebruikgemaakt van foto's en van kaartjes met tekeningen die bepaalde activiteiten verbeelden. Wat betreft de foto's dient nog opgemerkt te worden dat deze in een aantal gevallen niet van de beste kwaliteit waren. Ten tijde van de interviews had de cvp reeds enige weken daarvoor al afscheid van de kinderen genomen.

#### *Bekendheid*

Wat betreft de bekendheid van de cvp is duidelijk geworden dat deze zeer groot is onder de kinderen. Slechts één van de elf kinderen herkent de cvp niet. Dit kind herkent ook de foto van de verpleegkundige niet, de twee eigen groepsleidsters wel. Acht kinderen herkennen haar al direct, twee kinderen in de volgende ronde waarin we de foto's gingen combineren met de plaatjes. Opvallend vonden we dat zeven van de elf kinderen op het moment dat de foto van de cvp op tafel gelegd wordt haar naam al roepen. Dit betekent dat ook haar naamsbekendheid groot is.

#### *Functie*

Op het moment dat de foto's op tafel gelegd werden hebben we de kinderen ook gevraagd wat voor werk zij op het MKD doen.

Dan blijkt dat veel kinderen verwijzen naar het feit dat de cvp inmiddels afscheid heeft genomen. Sommige van de kleuters (drie van de elf) weten dat ze niet voor de instelling werkte, gezien de leeftijd van de kinderen ons inziens toch nog een behoorlijk aantal. De activiteiten van de cvp beschrijven ze op dat moment als volgt:

- ze kwam met de kinderen spelen (in een ander kamertje dan de groepsruimte<sup>1</sup>),
- ze kwam met de kinderen praten,
- ze kwam -in tegenstelling tot de juf- even kijken of,
- ze kwam geen werkafspraken maar grapjes maken.

De afbeeldingen op de plaatjes bleken adequaat in die zin dat wat wij er mee bedoelden overeenkwam met wat de kinderen er in zagen. De kinderen leggen de plaatjes over buiten spelen, binnen werkjes doen en zwemmen altijd bij de foto's van de groepsleidsters en nooit bij die van de verpleegkundige, orthopedagoog, groepsleidster van de andere instelling. Soms leggen zij de eerstgenoemde plaatjes ook bij de foto van de cvp, met name het plaatje over het buiten spelen. Wanneer we het plaatje te voorschijn halen dat refereert aan de activiteiten van de cvp (onderdeel van een door haar gebruikte kleurplaat) blijkt de herkenning weer heel groot. Alle kinderen op één na associëren dat plaatje meteen met de cvp. Deze kinderen omschrijven de activiteiten van de cvp dan als volgt:

- de cvp had grote platen die je mocht kleuren,
- de cvp maakt een verdrietig kind weer blij,
- de cvp zegt "kom maar",
- als het kind niet blij is, gaat de cvp leuke dingen doen.

Hoewel het voor kinderen op deze leeftijd een moeilijke opgave is om te begrijpen wat precies de functie van een cvp is, laat staan dit in woorden te omschrijven, blijken de meeste kinderen die geïnterviewd zijn in staat te zijn een omschrijving te geven.

#### **4.3.4 Hulpverleners**

In totaal is met 21 hulpverleners een telefonisch interview afgenomen over het experiment met de cvp. Bij de groepen van de dagbehande-

---

<sup>1</sup> In één van de twee instellingen nam de cvp de kinderen mee naar een andere ruimte.

ling gaat het om groepsleiders (11 personen). Bij de afdeling educatie (4 personen), waar sprake is van een schoolsituatie gaat het om leerkrachten. Bij de MKD's (6 personen) gaat het om een setting die het best te vergelijken is met de jongste groepen van de basisschool. In het vervolg hanteren we voor al deze beroepskrachten de term hulpverlener. Omdat tussen de verschillende locaties en de verschillende vormen van hulpverlening (educatie, MKD, dagbehandeling) verschillen kunnen voorkomen zullen sommige groepen apart benoemd worden.

#### *Bekendheid*

Van de 21 hulpverleners is één hulpverlener niet op de hoogte van de aanwezigheid van de cvp in de instelling, de overige twintig (95%) kennen haar wel. Het interview met deze ene persoon is afgebroken omdat ze niets over het experiment kon vertellen. De overige resultaten hebben daarmee betrekking op twintig personen. Van deze twintig hulpverleners vindt de helft (10 hulpverleners) dat de instelling behoefte heeft aan een cvp. Negen hulpverleners vinden van niet en één persoon weet het niet. Maar de mening hierover is zeer afhankelijk van de setting. Alle hulpverleners van de MKD's (6 personen) geven aan geen behoefte te hebben aan een cvp. Voornaamste reden hiervoor is dat de kinderen op de MKD's het niet snappen, dat ze te jong zijn en dat door de problematiek van de kinderen ze geen geschikte doelgroep zijn. Ook wordt aangegeven dat de cvp te weinig aanwezig is om een band te kunnen opbouwen en om zo voldoende vertrouwen te krijgen. Voor de MKD's geldt dus dat alle hulpverleners (100%) geen behoefte hebben aan een cvp. Dit beeld kwam ook al naar voren bij de tussenmeting. Voor de andere settings geldt een positiever beeld. Van deze veertien hulpverleners zeggen er tien (71%) dat er wel behoefte is aan een cvp, drie hulpverleners (21%) vinden van niet en één (7%) weet het niet.

De bekendheid van de cvp bij de hulpverleners is groot. Negentien van de twintig geïnterviewde hulpverleners zegt dat de cvp algemeen bekend is. Één hulpverlener denkt van niet. Deze grote bekendheid geldt ook voor nieuw personeel. Niet iedereen denkt dat nieuw personeel ook voldoende informatie ontvangen heeft over de cvp. Dertien hulpverleners denken van wel, vier hulpverleners denken van niet en drie weten het niet. Over de bekendheid van de cvp bij de

jongeren zijn de hulpverleners verdeeld. Zes van alle hulpverleners (inclusief MKD) denken dat ze goed bekend is bij de jongeren, elf denken dat ze matig bekend is en één denkt zelfs dat ze slecht bekend is. Twee hulpverleners weten het niet. Vooral de hulpverleners van de MKD's denken dat ze matig bekend is. Vier antwoorden matig, één slecht en één goed. Volgens de hulpverleners van de MKD komt dat voornamelijk omdat voor deze doelgroep het doel van de cvp niet duidelijk is. De andere hulpverleners denken dat de bekendheid matig is omdat de jongeren niet geïnteresseerd zijn of dat het gezicht wel bekend is maar dat dat nog niet betekent dat ze de cvp ook echt kennen.

De meeste hulpverleners (10) denken dat de jongeren wel voldoende informatie hebben gekregen over de cvp. Zeven hulpverleners denken van niet en drie weten het niet. De belangrijkste manier van informeren is mondeling door de cvp zelf. Ook worden ze geïnformeerd via een brief en soms worden de jongeren geïnformeerd door de hulpverleners zelf. Sommige van de hulpverleners hebben hier moeite mee. Ze vinden dat de introductie door de cvp zelf verzorgd moet worden, omdat anders de cvp met de instelling geassocieerd kan worden. Verder wordt opgemerkt dat in het begin meer informatie werd verstrekt dan gedurende het experiment. Een ander merkt op dat er weinig interesse is onder de jongeren. De informatie wordt over het algemeen wel als duidelijk ervaren. Volgens een aantal hulpverleners snappen de heel jonge kinderen de informatie niet. De helft van de hulpverleners vanuit de MKD's denkt dat de informatie te ingewikkeld is. Maar de andere helft vindt hem wel duidelijk. Nieuwe jongeren worden voornamelijk mondeling ingelicht, door de cvp of door de groepsleiding.

Soms wordt de informatie ook aan de ouders gegeven (bij jonge kinderen) zodat deze hun kinderen kunnen inlichten.

#### *Bereikbaarheid*

Aan de hulpverleners is gevraagd: vindt u dat de cvp goed bereikbaar is voor de jongeren? De meningen zijn hierover verdeeld. Als alle hulpverleners meegeteld worden, dus inclusief het MKD, antwoordt net iets meer dan de helft negatief. Worden de hulpverleners van de MKD's buiten beschouwing gelaten dan antwoordt men net iets meer positief. Degene die positief antwoorden noemen de tele-

foon als belangrijkste manier van contactleggen. Verder wordt genoemd: de brievenbus, e-mail en via de mentor. De hulpverleners die negatief antwoorden vinden voornamelijk dat de cvp te weinig en te kort aanwezig is. Vooral voor de kinderen van de MKD's geldt dat het hierdoor lastig is om een echte vertrouwensband op te bouwen. En zonder dit vertrouwen is de cvp niet echt bereikbaar.

Tevens is gevraagd of de hulpverleners op de hoogte zijn van de AKJ-website en of ze denken dat de jongeren hiervan op de hoogte zijn. Precies de helft van de hulpverleners is wel op de hoogte en de andere helft niet. De meeste hulpverleners zijn geïnformeerd door de werkgever, een collega of door de cvp zelf. De meeste jongeren zullen naar verwachting niet op de hoogte zijn van deze website. Zestien hulpverleners denken van niet. Maar twee hulpverleners denken van wel (twee weten het niet). Opgemerkt wordt dat veel jongeren nog te jong zijn om van internet gebruik te kunnen maken, of om überhaupt te kunnen lezen (geldt voornamelijk voor de MKD-kinderen).

#### *Het experiment*

De mening over het experiment is verdeeld. Positief wordt ervaren dat door de komst van de cvp, de jongeren met problemen naar een vertrouwenspersoon kunnen. "Iemand waar ze hun ei kwijt kunnen". Ook dat het iemand van buiten is die daardoor objectief en onafhankelijk is, wordt als positief beschouwd. Als negatieve punten wordt genoemd: De cvp is te weinig aanwezig, daardoor is de drempel te hoog. De cvp is als persoon te onbekend. Ook wordt gemeld dat de functie bij de jongeren waarschijnlijk niet leeft. Ze komen tot deze conclusie omdat ze van de jongeren niets over de cvp terug horen. Één hulpverlener vindt het een belasting voor de groep. Bij de MKD's is het oordeel voornamelijk negatief gestemd. De cvp is te vrijblijvend en is niet haalbaar in de praktijk. De kinderen begrijpen het niet en zijn te jong. De onafhankelijke positie wordt wel als positief ervaren en ook de eventuele mogelijkheid van het signaleren van knelpunten.

Aan de hulpverleners is gevraagd wat er door de komst van de cvp in de instelling is veranderd. Het merendeel antwoordt dat er weinig tot niets is veranderd. Dat men bezig is geweest met het idee van de cvp is goed, maar de vorm is niet passend.

#### *Klachtondersteuning, informatievoorziening en signalering*

De cvp heeft een taak bij de begeleiding van klachten. Aan de hulpverleners is gevraagd wat hun oordeel hierover is. De meeste hulpverleners weten het niet, onder meer omdat het niet gespeeld heeft in de groep. Twee hulpverleners merken op dat de jongeren met hun klachten nog steeds naar de jongerenraad gaan en niet naar de cvp. Enkele vinden de begeleiding wel positief. Dezelfde vraag is gesteld over het verstrekken van informatie. De hulpverleners hebben deze vraag opgevat als informatie over het experiment en niet als informatie naar aanleiding van vragen van jongeren. De informatie over het experiment wordt voornamelijk als goed beoordeeld. De cvp legt het goed uit en het informatiemateriaal sluit goed aan bij de jongeren. Voor de kleine kinderen zijn er tekeningen waarmee uitgelegd kan worden waar de cvp voor is, voor de ouderen staat de informatie in spreektaal geschreven. Toch vindt één hulpverlener het niveau te moeilijk voor de jongeren uit haar groep. Aangegeven wordt dat de informatieverstrekking in het begin beter was dan gedurende het experiment. Met als mogelijk gevolg dat nieuwe jongeren minder goed geïnformeerd worden. Ook is opgemerkt dat er verschil zat tussen beide cvp's.

#### *Vertrouwen*

Aan elke hulpverlener is gevraagd of de jongeren behoefte hebben aan een cvp. De meningen per locatie zijn wisselend. Bij de dagbehandeling is men voornamelijk negatief (vijf zeggen nee, drie zeggen ja) of weet men het niet (drie personen). Bij de afdeling educatie is men positiever (2 personen zeggen ja, 1 weet het niet), maar bij de MKD's is men geheel negatief (5 zeggen nee, 1 weet het niet). De hulpverleners die positief oordelen merken op dat de kinderen in hun groep grote problemen hebben en dat een vertrouwenspersoon zeer belangrijk is. In het team geven de hulpverleners alles aan elkaar door. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon die los van de hulpverlening staat kan een goede aanvulling zijn. Ook wordt opgemerkt dat de jongeren het leuk vinden om naar de cvp te gaan. De hulpverleners die negatief oordelen maken de opmerking dat de cvp voor de jonge leeftijdsgroep van 6 tot 10 jaar niet passend is, omdat ze al moeite hebben om hun problemen onder woorden te brengen. En bij de MKD's wordt nogmaals vermeld dat de jonge kinderen te jong

zijn, het niet snappen en dat daarom de methodiek van een cvp niet klopt.

Op de vraag op wie de klachten betrekking kunnen hebben wordt het meest geantwoord met de groepsleiding en de ouders (ieder 13 keer). Negen keer wordt de voogd genoemd. Vijf keer wordt 'alles' genoemd, tot en met de chauffeur van het busje. Twee keer de regels binnen de organisatie en één keer de school.

Gevraagd is vervolgens of ze denken dat de jongeren de cvp vertrouwen. De meeste hulpverleners (11) weten het niet. Drie hulpverleners denken van wel en vier denken van niet. Drie van de hulpverleners die aangeven dat ze het niet weten, merken op dat de jongeren het wel leuk vinden, maar dat ze niet weten of ze de cvp ook vertrouwen. Uit het feit dat de jongeren wel naar de cvp gaan concludeert een andere hulpverlener dat ze de cvp wel vertrouwen. Anderen denken dat vertrouwen veel meer vergt, zoals goed op de hoogte zijn van de geschiedenis van het kind. Ook uit feit dat er weinig gebruikgemaakt wordt van de cvp, trekken enkelen de conclusie dat het vertrouwen niet aanwezig is. Opvallend is dat bij de hulpverleners van de MKD's de mening verdeeld is. Eén zegt dat de kinderen de cvp wel vertrouwen, drie zeggen van niet en twee weten het niet.

De meeste hulpverleners hebben zelf wel vertrouwen in de cvp. Dertien hulpverleners van de twintig antwoorden positief. Dit blijkt uit ervaringen van jongeren waarbij iets goed is afgehandeld, of uit persoonlijke contacten met de cvp. De werkwijze wordt zorgvuldig gevonden. Vijf hulpverleners zeggen haar niet te vertrouwen, voornamelijk omdat ze de cvp onvoldoende kennen. Eén hulpverlener weet het niet.

De meeste hulpverleners (12) melden dat ze geen echte werkrelatie met de cvp hebben en haar weinig zien. Drie omschrijven de werkrelatie als goed. Drie als normaal, maar een beetje oppervlakkig en drie hulpverleners beoordelen de werkrelatie als niet goed. Ze vinden dat ze onvoldoende op de hoogte gehouden worden over de werkzaamheden van de cvp. Over de rol van het management hebben de meeste hulpverleners geen mening. Twee vinden het positief dat het

management ruimte heeft gemaakt voor het experiment. Één hulpverlener vindt dat het teveel op managementniveau is besproken en één hulpverlener vindt dat er veel vaagheden waren. Onder andere over de voortgang van het experiment.

Vervolgens is een oordeel gevraagd over de mate waarin de jongeren gebruik maken van de cvp. Meer dan de helft van de hulpverleners (11) vindt dit te weinig tot veel te weinig. Vier hulpverleners zeggen er geen zicht op te hebben of geen ervaring mee te hebben. Vier hulpverleners (alle vier werkzaam binnen een MKD) zeggen dat er geen gebruik is en dat het niet werkt.

#### *Mondigheid, positie & status*

Geen van de geïnterviewde hulpverleners denkt dat door de komst van de cvp de jongeren mondiger zijn geworden. Negentien van de twintig geïnterviewde hulpverleners geven dit antwoord. Eén hulpverlener weet het niet. Ook zijn ze van mening dat de jongeren niet méér voor zichzelf opkomen door het experiment. Driekwart van de hulpverleners (15 personen) is van oordeel dat de status en positie van de jongeren door de komst van de cvp niet verbeterd is. Drie hulpverleners, allen afkomstig van dezelfde locatie uit de dagbehandeling, denken dat de status en positie wel positief is veranderd. Kinderen kunnen gemakkelijker klachten indienen en zijn daardoor zekerder. Twee hulpverleners weten het niet.

De meeste hulpverleners (18) vinden dat de jongeren niet méér invloed hebben gekregen op de hulpverlening. Één denkt van wel, omdat de extra aandacht goede effecten heeft gehad. Een andere hulpverlener denkt dat de grotere invloed op de hulpverlening alleen geldt voor de jongeren die gebruikgemaakt hebben van de cvp. Het experiment heeft niet geleid tot een verandering in het klimaat van de instelling. Hooguit is er iets meer aandacht gekomen voor de beleving en het oordeel van de jongeren.

De hulpverleners geven aan dat de komst van de cvp niet heeft geleid tot een andere manier van omgang met de jongeren. Toch zijn de hulpverleners verdeeld over de vraag of de komst van de cvp invloed heeft gehad op de kwaliteit van de hulpverlening. De helft van de hulpverleners zegt dat het geen effect heeft gehad op de

kwaliteit van de hulpverlening. Drie hulpverleners noemen een positieve invloed. De cvp kan helpen bij onduidelijkheden. Twee hulpverleners zijn iets terughoudender. Het heeft geen negatieve invloed gehad en het zou kunnen dat het een positieve invloed heeft gehad. Vier hulpverleners noemen een negatieve invloed. Het was in strijd met de hulpverlening aan de jongeren. De aanwezigheid van de cvp gaf tijdens het bezoek of erna veel onrust in de groep. En het is maar de vraag of de jongste leeftijdsgroep wel begrijpt waar de cvp voor is.

#### *Onafhankelijkheid*

Het kenmerkende van de cvp in de huidige vorm is de onafhankelijke positie. Ze is niet in dienst van de instelling. Aan de hulpverleners is gevraagd hoe belangrijk zij dit vinden. Een ruime meerderheid van zestien personen (80%) vindt dit (heel) belangrijk. Als toelichting wordt genoemd dat het duidelijk is voor de kinderen en dat ze zo een vertrouwensband kunnen opbouwen. Ook kan via deze constructie voorkomen worden dat andere mensen op wie de klachten betrekking hebben, persoonlijk geraakt worden. Van de overige vier hulpverleners vindt één het niet belangrijk en denkt dat de cvp op deze manier weinig contact krijgt met de hulpverleners. Één denkt dat binnen een grote instelling een onafhankelijke positie ook wel intern te organiseren valt. De anderen weten het niet.

Op de vraag of deze onafhankelijkheid ook voor de toekomst moet blijven gelden, wordt op een gelijke manier geantwoord. Dertien hulpverleners vinden dat de cvp onafhankelijk hoort te zijn van de instelling. Anders zou geen recht gedaan worden aan de vertrouwensfunctie van de cvp. De onafhankelijke positie is heel belangrijk om een vertrouwensband op te bouwen. Men merkt op dat de betrokkenheid bij een instelling altijd een gekleurd beeld oplevert. Terwijl iemand van buiten de instelling vanuit een objectief gezichtspunt kan kijken. Drie andere hulpverleners denken dat een afhankelijke positie van de cvp ook een positief gevolg kan hebben, namelijk een grotere betrokkenheid bij de instelling. Één hulpverlener noemt een praktische probleem. De onafhankelijke positie is op zich goed, maar maakt de cvp ook onbereikbaar.

### *Het experiment*

Aan het eind van het interview is aan de hulpverleners gevraagd of men vindt dat het experiment voortgezet moet worden op dezelfde manier, in een gewijzigde vorm of dat het gestopt moet worden. Twee hulpverleners (10%) kiezen voor een voortzetting in dezelfde vorm. Acht hulpverleners (40%) kiezen voor een voortzetting in gewijzigde vorm. Negen hulpverleners (45%) vinden dat het niet verlengd moet worden en één geeft geen antwoord. De mening zijn dus ongeveer gelijk verdeeld over stoppen en doorgaan. Maar de mening wordt zeer bepaald door de setting. Alle hulpverleners van de MKD's vinden dat het experiment gestopt moet worden. Met als voornaamste reden dat het niet werkt voor de jongeren van deze heel jonge leeftijd. De hulpverleners uit de andere settings zijn juist positiever en kiezen meer voor een voortzetting, wel met enkele wijzigingen in de opzet.

Ook hebben we gevraagd naar eventuele verbeteringen en wijzigingen bij een voortzetting. De meeste opmerkingen worden gemaakt over de frequentie van aanwezigheid. De cvp zou vaker op de groep moeten komen en meer acties moeten ondernemen. De vertrouwensband zou beter moeten worden opgebouwd en de interesse bij de jongeren zou vergroot kunnen worden. "De cvp moet levend gehouden worden". De informatie kan verbeterd worden en ook de samenwerking met de hulpverleners. Op deze manier kan de betrokkenheid ook vergroot worden. De hulpverleners van de MKD's geven als suggestie dat ook de ouders erbij betrokken moeten worden. Daarnaast kan de cvp zich beter richten op oudere jongeren en moeten ze kunnen kiezen voor een man of een vrouw.

### **4.3.5 Management**

Ten tijde van de eindmeting was de fusie van drie van de vijf betrokken instellingen een feit. De fusie heeft voor het experiment weinig gevolgen gehad omdat in de groepen weinig is veranderd. Op managementniveau zijn de gevolgen wel zichtbaar. De directeur van een van deze drie instellingen is algemeen directeur van Jarabee geworden. Met hem is een interview gehouden. Maar door de fusie is de afstand met de cvp en het experiment groter geworden. Om deze

reden is ook een interview gehouden met de afdelingsmanager van de sector dagbehandeling. De sector waar de verschillende locaties onder vallen (met uitzondering van de afdeling educatie). Deze afdelingsmanager is ook de contactpersoon voor de cvp als het gaat om signalering. Als derde is een interview gehouden met de projectleider binnen De Reggeberg. Deze instelling is niet gefuseerd tot Jarabee, maar vormt een holding met onder andere De Ambelt. Het management van De Ambelt is ook geïnterviewd, maar de uitkomsten hiervan worden vanwege de afwijkende opzet van het experiment in het volgende hoofdstuk besproken.

In de gesprekken met het management is ook het verloop van het experiment besproken. Halverwege het experiment is een wisseling van cvp geweest. De eerste cvp heeft veel tijd geïnvesteerd in informatievoorziening over de functie en kennismaking met hulpverleners en met de jongeren. Na de wisseling moest de nieuwe cvp wederom tijd en energie investeren om bekend te worden. Dit wordt opgevat als een negatieve ontwikkeling binnen het experiment. Maar omdat wisselingen van functie tegenwoordig normaal zijn en men daar in de toekomst ook rekening mee moet houden, kan dit ook als positieve ervaring worden opgevat. Tevens werd voor een deel duidelijk welke invloed de persoon heeft op de invulling en uitoefening van de functie cvp.

De eerste cvp heeft voordat ze cvp werd, als groepsleidster gewerkt binnen één van de organisaties. Om die reden was ze goed bekend bij een deel van de hulpverleners. Volgens het management was dit ook nadelig voor de afbakening tussen cvp en hulpverlener. De manager komt tot de conclusie dat het beter is dat de cvp een onbekend persoon is. Deze kun je beter positioneren.

Het algemene beeld is dat het draagvlak bij de meeste hulpverleners goed was gedurende het experiment. Bij de MKD's was in het begin sprake van een sceptische houding. Deze sceptische houding is gedurende het experiment gebleven, maar men heeft zich wel loyaal naar het experiment opgesteld en de cvp heeft voldoende medewerking gekregen. Zowel het management als veel hulpverleners zagen het nut niet van een cvp volgens deze opzet. In het begin en halverwege is daar tegen geprotesteerd. De projectleider van De Regge-

berg noemt het een inhoudelijk slecht experiment. Voornamelijk omdat het model, afkomstig uit de residentiële setting, niet passend is voor de dagbehandeling. En zeker niet voor de heel jonge kinderen met een complexe problematiek. Het feit dat weinig klachten geuit zijn bevestigt volgens hem dit beeld. Ook had de cvp te weinig tijd en is veel tijd opgegaan aan reistijd. De cvp had 24 uur voor 22 groepen, verdeeld over Overijssel.

Volgens de afdelingsmanager van Jarabee is het experiment binnen Jarabee goed verlopen. De winst van het project is volgens hem dat er veel ervaring is opgedaan. Veel wat wel en niet goed gaat, is bloot gelegd. De algemeen directeur van Jarabee zegt weinig van het experiment gemerkt te hebben. In het begin twee keer een negatieve reactie. De tweede cvp kent hij niet. Hieruit blijkt de grote afstand tussen het algemene management en de cvp.

#### *Klachtondersteuning, informatievoorziening en signalering*

De projectleider van De Reggeberg vindt de huidige opzet niet passend voor de doelgroep van zeer jonge kinderen met complexe problemen. Het geringe aantal klachten en informatievragen bewijst dit volgens hem. Het gaat voornamelijk om het maken van een praatje en maar één of twee keer om een echte klacht. Dit is volgens hem veel te weinig. De verhouding tussen investering en opbrengsten is volgens hem scheef. Door het geringe aantal klachten en informatievragen kan hij ook weinig over de kwaliteit van de afhandeling zeggen. Een enkele keer is er sprake geweest van een signalering naar de groepsleiding. Dit kon in een open sfeer besproken worden. Het experiment heeft weinig opgeleverd voor wat betreft de signalering, maar dit werd van tevoren ook niet verwacht.

De afdelingsmanager van Jarabee vindt het moeilijk om een oordeel te geven over de kwaliteit van klachtafhandeling en informatievoorziening. Hij vindt het een beetje clean en in de registratie wordt het allemaal uitgedrukt in cijfertjes. Hij vindt dat het contact van de cvp met de jongeren goed is en dat daar ook groei in zit. Bij Jarabee waren vooraf wel grote verwachtingen over de signalering. De algemeen directeur ziet het als de meerwaarde van de cvp. Die kan op een preventieve manier zaken signaleren. Hij zegt echter niets ontvangen te hebben en vindt dat heel jammer. Volgens hem zijn er

voldoende onderwerpen waarover iets te signaleren valt. Uit het interview met de afdelingsmanager blijkt dat er wel signalering heeft plaatsgevonden maar dat deze tot zijn niveau beperkt zijn gebleven. Ook heeft hij de cvp gevraagd te kijken naar enkele protocollen. Maar ook hij mist het preventieve van de signaleringsfunctie. De cvp heeft volgens hem aangegeven de signaleringsfunctie een grijs gebied te vinden, omdat het risico ontstaat dat je als beleidsmaker wordt gezien. De cvp kiest dus voor signalering vanuit de klachten en het management verwacht een actievere signaleringsfunctie waarbij de cvp op zoek gaat naar onvolkomenheden in het beleid en de bejegening van de jongeren.

#### *Mondigheid, positie & status*

Volgens het management van Jarabee heeft de komst van de cvp niet geleid tot een grotere mondigheid van de jongeren. Wel ondersteunt ze de jongerenraad en heeft hierdoor op een indirecte manier invloed op de mondigheid van de jongeren. De kwaliteit van de hulpverlening wordt wel door de cvp beïnvloed. In het begin van het experiment op een negatieve manier. De cvp ondersteunde de jongeren om te pleiten voor een vrije woensdagmiddag. Hierover zijn toen klachten van ouders gekomen.

Binnen de Regenbergh is dit onderwerp niet besproken. Volgens de projectleider is de groep kinderen veel te jong en heeft het niets opgeleverd.

#### *Onafhankelijkheid*

De algemeen directeur van Jarabee vindt dat de cvp intern moet zijn. De structuur moet zo gekozen worden dat ze niet belemmerd wordt door de organisatie maar wel invloed kan uitoefenen op het beleid op organisatieniveau. De vorm kan vergeleken worden met die van OR-leden. De cvp moet wel op afstand zitten van de werkvloer en kan daarom geen hulpverlener zijn die het cvp-werk naast de functie uitvoert. De cvp moet organisatiebreed werken en voor alle cliënten beschikbaar zijn. Dus voor cliënten van 24-uurs dag- en intensief ambulante behandeling. Volgens de directeur is een onafhankelijke positionering binnen de organisatie mogelijk. Zo niet, dan zou dit via een beroepsinstantie kunnen geschieden. De afdelingsmanager beaamt dit beeld, maar geeft wel aan dat er valkuilen kun-

nen zijn. Voor een preventieve functie, dus voordat het tot daadwerkelijke klachten leidt is het beter wanneer de cvp binnen de organisatie werkzaam is. Een cvp moet volgens het management van Jarabee ook klachten behandelen die over derden gaan, zoals een plaatsver. Een cvp is in principe voor alles waar een cliënt zich unheimisch over voelt.

Binnen De Reggeberg is het volgens de projectleider ook mogelijk om een cvp in de organisatie aan te stellen. Hij maakt een vergelijking met de pastoraal medewerker. Bij een interne cvp is de drempel ook lager om naar toe te gaan, omdat ze beter bekend is. Ook dat de cvp beter bekend is met de cultuur van de organisatie biedt volgens hem voordelen. Een hulpverlener kan volgens hem niet de functie van cvp vervullen omdat de hulpverlener soms bestraffend moet optreden. Een cvp moet daar niet mee geassocieerd worden, omdat je dan niet meer onafhankelijk bent.

#### *Toekomst*

De algemeen directeur vindt dat binnen Jarabee een cvp aanwezig moet zijn, om de positie van jongeren te versterken. Vooral in preventieve zin, door beïnvloeding van het beleid en niet achteraf sanctionerend. De cliënten moet echter ook met hun klachten bij de cvp terecht kunnen. De afdelingsmanager beaamt deze opvatting. Volgens hem is het niet de vraag of er een cvp is maar op welke manier. Binnen de huidige ontwikkeling in de jeugdzorg en in vergelijking met de psychiatrie is de trend dat er een cvp moet zijn. Volgens de algemeen directeur van Jarabee moet het experiment in de huidige vorm gestaakt worden. Het moet in de toekomst een geïntegreerd onderdeel worden van de instelling. De afdelingsmanager pleit voor een voorlopige verlenging maar met duidelijke afspraken.

Bij de Reggeberg heerst de opvatting dat het experiment gestopt moet worden voor deze doelgroep. Voor kinderen van 6 tot 12 jaar in combinatie met de ouders zou het misschien wel werken. De cvp zou dan ook instellingsbreed moeten werken. Of wellicht binnen de holding, zodat minder tijd aan reizen tussen de groepen verloren gaat.

Ondersteuning van het AKJ vindt de projectleider van de Reggeberg voor de toekomst niet nodig, dit is veel te kostbaar. Ook heeft hij

negatieve ervaringen met het experiment vooral vanwege veel personele wisselingen. Binnen Jarabee zijn de ervaringen met het AKJ positiever, wel had de ondersteuning van de cvp na de wisseling beter gekund, volgens de afdelingsmanager.

#### **4.3.6 Cliëntvertrouwenspersoon**

Gedurende het experiment zijn interviews gehouden met de cvp's. Bij de start is met de eerste cvp, halverwege met beide en nu bij de eindmeting is met de tweede cvp gesproken. Tijdens het interview in juni van 2001 was nog geen uitzicht op een (voorlopige) verlenging van het experiment in Overijssel. De verwachting was dat het experiment stop gezet zou worden in afwachting van de evaluatie. Om deze reden was de cvp al bezig met het afscheid nemen op de groepen. Dit maakte de situatie wrang. De cvp zou binnenkort zonder werk zitten en het zojuist opgebouwde vertrouwen met de jongeren moest weer afgebouwd worden.

De fusie tot Jarabee heeft ook een negatieve effect gehad op het experiment volgens de cvp. De interesse voor het experiment was gering en bij de interne evaluaties zaten verkeerde mensen, zodat er weinig inhoudelijk is besproken.

#### *Bekendheid*

Door het experiment zijn volgens de cvp de eerste obstakels voor de komst van een cvp weggenomen. De mensen in de instelling accepteren of gedogen de cvp. De hulpverleners waren, met uitzondering van het oude BJ Twente, vanaf het begin wantrouwend. Dit is gedurende het experiment niet echt veranderd. Het draagvlak onder de werkers is gering, misschien hebben ze het gevoel dat ze op de vingers gekeken worden. Ook denken veel hulpverleners dat de cvp er alleen is voor serieuze klachten. De hulpverleners zijn wel een belangrijke intermediair. Een voorbeeld waarbij een invallende hulpverlener twee jongeren verwees bevestigt dit beeld. Volgens deze twee jongeren hebben veel meer jongeren vragen en klachten. Maar veel hulpverleners zouden jongeren niet actief doorverwijzen.

De cvp heeft veel moeten investeren in de bekendheid. Vooral de groepsbezoeken werken goed. "Als ze je gezicht zien, wordt er veel gebruik van gemaakt". Naar de teams toe is onvoldoende aandacht besteed aan het creëren van draagvlak.

#### *Klachtenondersteuning, informatievragen en signalering*

Een cvp is volgens haar wel nodig binnen de instellingen. Er komen veel informatievragen en met sommige daarvan durven de jongeren niet naar de hulpverleners omdat het invloed kan hebben op het hulpverleningsplan. Dit kan om heel persoonlijk onderwerpen gaan zoals wat te doen na onveilig vrijen. Maar het gaat ook om praktische vragen als regelgeving. Volgens de cvp speelt er veel onder de jongeren waar ze niet direct mee naar buiten komen. Je moet eerst hun vertrouwen hebben. Veel onderwerpen over de hulpverlening en bejegening komen niet boven tafel in de hulpverlening. Daarom is de onafhankelijkheid ook zo belangrijk volgens de cvp.

Veel van de klachten worden onderling opgelost. Dit is ook voor de jongeren prettig omdat ze dan direct resultaat zien. Natuurlijk moet dit in overleg met de jongeren gebeuren. Onlangs heeft ze ook een aantal klachtenformulieren uitgedeeld voor de externe klachtenprocedure. Deze lopen momenteel nog. Bij de afdeling educatie kunnen ook jongeren van de leefgroepen contact opnemen met de cvp. Volgens de cvp worden bij de leefgroepen de laatste tijd in toenemende mate klachten geuit.

De functie is volgens haar ook nodig voor de signalering. Ze gaat niet actief op zoek naar onjuistheden maar signaleert wel kleine dingen die op een groep spelen. Ze heeft geen zicht op wat er met de signalering gebeurt. De instelling zou daar veel gebruik van kunnen maken, maar dat gebeurt nog onvoldoende.

#### *Mondigheid, positie en status*

Ze denkt dat de jongeren wel iets mondiger zijn geworden, voornamelijk omdat ze iets beter op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Of de kwaliteit van de hulpverlening verbeterd is weet ze niet, omdat ze niet weet wat er met de signalering wordt gedaan.

### *Onafhankelijkheid*

Aan de cvp is gevraagd of de jongeren de onafhankelijke positie snappen. Volgens haar snappen de oudere jongeren het wel. Bij de afdeling educatie, snappen ze het, bij de dagbehandeling waarschijnlijk alleen de ouderen en bij de MKD's weet ze het niet. Volgens haar voelen de jongeren wel aan dat ze onafhankelijk is. Ondanks de wantrouwende houding van de hulpverleners, treden de jongeren haar met vertrouwen tegemoet.

Een interne cvp-functie binnen een organisatie wordt als problematisch gezien. Door de onafhankelijke positie bouw je geen loyaliteitsbanden met de hulpverleners op. Ook kan de organisatie je niet verplichten bepaalde opdrachten uit te voeren, die niet binnen de functie passen.

Een andere belangrijke reden voor onafhankelijkheid is de beïnvloeding door de cultuur van de organisatie. Als onafhankelijke cvp kun je neutraler signaleren en beter vanuit het cliëntperspectief kijken.

### *Toekomst*

De cvp is van mening dat haar functie belangrijk is. Wel kunnen voor de toekomst een aantal zaken verbeterd worden. Voor de MKD's moet een aparte constructie komen. De cvp moet minimaal één keer per week aanwezig zijn en over veel meer materiaal beschikken. Ook moet een eigen ruimte beschikbaar zijn. Verder moet het draagvlak onder de hulpverleners vergroot worden. Omdat de kinderen op de MKD's helemaal overgeleverd zijn aan de hulpverlening is het in principe juist een goede zaak dat voor hen een cvp beschikbaar is. Nu bestaat er nog veel weerstand tegen het feit dat iemand op de werkvloer komt kijken. Op de andere settings is een cvp ook nodig. Wellicht is een specialisatie voor jonge en oudere kinderen een mogelijke verbetering.

De begeleiding van het AKJ is met de komst van een nieuwe teammanager voldoende, hiervoor was de begeleiding minder.

#### **4.3.7 Plaatsers**

Ook in Overijssel is met een viertal plaatsers gesproken. Het ging hier om plaatsers van het Bureau Jeugdzorg (Stichting Jeugd en Gezin) gehuisvest in Zwolle. Ze verwijzen o.a. jongeren door naar de betrokken instellingen in Zwolle (Ambelt) en Twente (Jarabee). De situatie in De Ambelt is vanwege de korte geografische afstand beter bekend dan de situatie in Twente.

De plaatsers in Overijssel zijn in het begin van het experiment geïnformeerd middels een brief over het cvp experiment. Geen van de vier geïnterviewde plaatsers was echter bekend met het experiment met de cvp. Ze zeiden niet geïnformeerd te zijn en hebben hooguit vaag iets over het experiment gehoord. Opgemerkt wordt dat alle perikelen rondom fusies hier een rol kunnen spelen. Ook de afstand tussen Zwolle en Twente kan een rol spelen. De plaatsers hebben geen directe ervaring met het experiment en kunnen hierover daarom geen mening geven. De aanwezigheid van een cvp wordt in principe wel positief beoordeeld. Een plaatsers weet uit eigen ervaring dat jongeren tegen problemen aanlopen die ze niet met hulpverleners kunnen bespreken. Voornamelijk omdat ze bang zijn dat het doorverteld wordt en ze alsnog gestraft worden.

Aan de plaatsers is gevraagd of de niet-residentiële instellingen behoefte hebben aan een cvp. Twee plaatsers vinden in principe wel, de mogelijkheid moet geboden worden. Een plaatsers weet het niet, op scholen zijn ook vertrouwenspersonen en het gebruik daarvan is ook gering. Een plaatsers antwoordt dat openheid belangrijk is. Als plaatsers wil hij in eerste instantie zelf de problemen oplossen. De jongeren moeten niet direct naar een cvp toe stappen, dan zou de openheid wegvallen.

Een cvp zou volgens de meeste plaatsers beschikbaar moeten zijn voor klachten over alle hulpverleners waar de jongeren mee te maken krijgen. Wel worden problemen voorzien. Het ligt gevoelig als een vertrouwenspersoon van de ene instelling klachten behandelt over een andere instelling. Bij klachten over plaatsers moet de cvp goed op de hoogte zijn van alle wettelijke regels. Als een uithuisplaatsing door de kinderrechter is getoetst dan kan een cvp daar

weinig aan veranderen. Ook denkt deze plaatsers dat er altijd jongeren zullen zijn meteen gelijk naar de cvp stappen, omdat ze het niet eens zijn met het besluit. Terwijl aan dat besluit niets veranderd kan worden.

Een plaatsers heeft de ervaring dat een jongere naar de vertrouwenspersoon van De Ambelt is gestapt, vanwege problemen op de groep. De andere drie plaatsers hebben geen directe ervaringen en weten ook niet of de jongeren op de hoogte zijn van het bestaan van een cvp. Indien een jongere problemen heeft die onbespreekbaar zijn met de plaatsers, zou hij de jongere wel doorverwijzen. Een andere plaatsers merkt op dat een voogd al veel kan doen en een ander merkt op dat het afhangt van de problemen of ze een jongere doorverwijst.

Alle vier de plaatsers vinden de onafhankelijke positionering van de cvp heel belangrijk. Anders is er kans op belangenverstrengeling. De cvp moet zeker niet in dienst zijn van de instelling, aldus een plaatsers. Eén plaatsers geeft de voorkeur aan iemand van buiten, maar denkt dat iemand met een speciale status, vergelijkbaar met een pastoraal medewerker, ook een mogelijkheid is.

#### **4.3.8 Uitvoering**

De registratiecijfers omtrent cliënten en cliëntencontacten in de dagbehandeling voor jongeren en kinderen van 6-12 jaar zien er als volgt uit. Tijdens het experiment hebben ongeveer 69 cliënten een beroep op de cvp gedaan (daarnaast één ouder en een groep jongeren), van wie 25 dit meermalen deden. In totaal waren er 110 cliëntencontacten. In aanmerking genomen dat de cvp de helft van haar werktijd aan de MKD's moet besteden, wordt deze "omzet" aan cliëntencontacten behaald bij een wekelijkse inzet van 12 formatie-uren in anderhalf jaar. Op basis van de ervaringen met de residentiële experimenten kan de jaarlijkse omzetsnorm bepaald worden op 3,5 à 4 cliëntencontacten per wekelijks formatie-uur (zie "In goed vertrouwen" Van Gelder 1997, blz. 44). De Overijsselse cvp komt op 110:12:1,5

=6<sup>2</sup>. Geconcludeerd mag worden dat het aantal cliëntencontacten relatief hoog is.

De 69 cliënten die een beroep op de cvp deden waren 18 meisjes en 26 jongens. 32 van hen bevonden zich in de leeftijdscategorie van 7-12 jaar en 33 in de categorie van 13-19 jaar (bij 4 is de leeftijd onbekend). Het blijkt dus dat de jongere jeugd, van wie op grond van eerdere ervaringen betwijfeld werd of zij veel behoefte aan een cvp zou hebben, in gelijke mate van de cvp gebruikmaakt als de tieners (beide groepen zijn in de populatie ongeveer even groot). De meesten hadden contact met de cvp gezocht door gewoon het spreekuur te bezoeken.

De 69 cliënten hadden samen 87 vragen aan de cvp: 32 keer een informatie- en adviesvraag, 26 keer een vraag om een persoonlijk gesprek en 29 keer ging het om een klacht. De klachten waren zeer divers van aard. De belangrijkste categorieën klachten hadden betrekking op incorrecte bejegening, onvrede met de huisregels en op het behandelplan en het gebrek aan inbreng van de cliënt hierin. De persoonlijke gesprekken hadden eveneens betrekking op een variëteit aan problemen van privé-aard. Eén onderwerp springt er uit in de Enschedese groep in de maand mei van 2000: de vuurwerkramp. Het blijkt dat een aantal kinderen het moeilijk had met deze aanslag op hun veiligheid. Dat zal overigens waarschijnlijk niet anders zijn bij Enschedese kinderen die niet in de jeugdhulpverlening zitten.

## 4.4 Samenvatting en conclusie

### 4.4.1 De mate van bekendheid

De bekendheid van de cvp is bij bijna alle geïnterviewden groot. Alleen de geïnterviewde plaatsers zijn niet op de hoogte van het bestaan van de cvp en het experiment. Bij de voornaamste groep, de cliënten, is de bekendheid zelfs 100%. Alle geïnterviewde jongeren

---

<sup>2</sup> 110 cliëntencontacten, bij een formatie van 12 uur in anderhalf jaar. Het aantal contacten per formatie-uur (delen door 12) per jaar (delen door anderhalf) komt uit op een gemiddelde van 6.

kennen de cvp. De meesten zijn door haar zelf ingelicht over haar functie, de anderen noemen schriftelijke informatie, een poster of de groepsleider als belangrijkste informatiebron. Bij de hulpverleners kennen 20 van de 21 geïnterviewde hulpverleners de cvp (95%). De algemene bekendheid is volgens hun goed. Wel wordt opgemerkt dat aan het begin van het experiment, de informatie uitgebreider was. Hierdoor zouden nieuwe hulpverleners en nieuwe jongeren minder goed op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van de cvp.

De hulpverleners van de betrokken MKD's denken dat de cvp bij de kinderen maar matig bekend is. Tevens wordt opgemerkt dat als het gezicht bekend is, dit nog niet betekent dat de cvp voldoende bekend is om vertrouwd te worden. Uit de observatie en gesprekken met deze kinderen blijkt dat ze de cvp goed kennen en ook kunnen aangeven waar ze voor is.

De cvp zelf vindt dat het draagvlak onder hulpverleners veel beter kan. Een grotere frequentie van aanwezigheid op de groepen en meer informatie zou hierbij kunnen helpen. Maar het gaat ook om de sceptische houding van veel hulpverleners, die ze als wantrouwend omschrijft. De hulpverleners zelf zeggen ook meer behoefte te hebben aan informatie. De meningen zijn wel verdeeld over het experiment. Een aantal, waaronder alle hulpverleners van de MKD's zijn, vindt een cvp in deze vorm niet passen bij de jonge leeftijd en complexe problematiek van de jongeren.

Vanuit het management wordt dit beeld bevestigd. De cvp in deze vorm voldoet niet aan de behoefte. De cvp zou meer preventief moeten werken en kan dan ook beter intern georganiseerd worden. Tevens wordt door een manager de verhouding tussen de kosten en de opbrengsten scheef gevonden. Hij noemt het experiment mislukt. De manager van de andere instelling vindt de opbrengsten ook gering, maar het experiment heeft wel veel kennis opgeleverd over de functie van een cvp.

#### **4.4.2 Mondigheid**

Eenderde van de geïnterviewde jongeren zegt dat ze meer voor zichzelf durven opkomen door de komst van de cvp. De mondigheid voor deze groep is dus vergroot. Geen van de hulpverleners vindt dat de mondigheid vergroot is. Dezelfde mening geldt ook voor het management. De cvp zelf denkt dat de jongeren wel iets mondiger zijn geworden, voornamelijk omdat ze meer op de hoogte zijn van hun rechten en plichten.

#### **4.4.3 Tevredenheid**

De tevredenheid over de cvp en het experiment wisselt per setting en onderzoeksgroep. Op de MKD's wordt door zowel de hulpverleners als het management het experiment niet passend gevonden. De beoogde cliëntengroep is te jong en de problematiek te complex. Maar uit de observatie en gesprekken met de kinderen blijkt dat ze de cvp wel kennen en ook kunnen aangeven waar ze voor is. De cvp zelf zegt ook een belangrijke taak te kunnen verrichten bij de cliënten van de MKD's. Alleen is daar wel meer tijd en meer materiaal voor nodig.

Op de dagbehandeling is de tevredenheid bij de hulpverleners verdeeld, maar in meerderheid positief. Een meerderheid vindt dat het experiment, in een gewijzigde vorm, voortgezet moet worden. De jongeren zelf zijn wel tevreden over de cvp. Voor zichzelf nu of in de toekomst en voor andere kinderen. Het management is voorstander van de aanwezigheid van een cvp in de instelling, maar op een andere manier vormgegeven dan in het experiment.

Bij de afdeling educatie is de tevredenheid het hoogst. Zowel de jongeren als de hulpverleners staan positief tegenover de aanwezigheid van de cvp. Deze setting, waar ook jongeren uit de 24-uurszorg gebruik kunnen maken van de cvp, vertoont de grootste gelijkheid met de setting in de residentiële setting. De jongeren zijn hier langer aanwezig in de instelling en daarmee meer afhankelijk van de instelling, haar beleid en de hulpverleners.

#### **4.4.4    *Verbetering aan kwaliteit van het hulpaanbod en positie en status van de cliënt***

Maar een klein deel van de jongeren vindt dat door de komst de kwaliteit van de hulpverlening en hun positie en status verbeterd is. De jongeren die wel vinden dat er iets veranderd is, melden dat er meer naar ze geluisterd wordt. Bij de hulpverleners is het beeld verdeeld. Een aantal noemt de kwaliteit van de hulpverlening verbeterd, maar de meeste hulpverleners vinden dat niet. Ook denkt het merendeel van de hulpverleners dat de jongeren niet méér invloed hebben gekregen op de hulpverlening. Hetzelfde beeld wordt bevestigd door het management. Wel wordt genoemd dat de cvp een ondersteunende functie heeft bij de jongerenraad en zo indirect wel invloed uitoefent.

Volgens het management heeft de taak van signalering door de cvp te weinig opgeleverd. De cvp beaamt dit beeld. Wel wordt uit de interviews duidelijk dat de verwachtingen over deze taak zeer verschillen bij de betrokkenen. Het management hecht grote waarde aan de signaleringstaak van de cvp. Het wil dat ze voornamelijk preventief werkt zodat conflicten voorkomen worden. De cvp signaleert naar aanleiding van klachten en informatievragen van de jongeren. Dit is dus in principe altijd achteraf. De cvp zegt wel kleine aandachtspunten gesignaleerd te hebben maar weet niet wat er mee is gedaan. Volgens haar was er onvoldoende inhoudelijk contact om te kunnen signaleren. Bij de projectleiders in de instelling zijn deze signaleringspunten wel aangekomen maar als zeer gering beoordeeld. Bij de algemene manager van Jarabee is helemaal geen signalering aangekomen en dit vindt hij zeer teleurstellend.

## **5 De interne vp (het experiment in De Ambelt)**

### **5.1 Inleiding**

Zoals in de inleiding al vermeld is wijkt het experiment in De Ambelt af van de constructie in de andere regio's. Ten eerste werkt de vertrouwenspersoon voor zowel de jongeren als het personeel, daarnaast is sprake van meerdere vertrouwenspersonen die zelf werkzaam zijn binnen de instelling en een externe vertrouwenspersoon die de anderen superviseert.

In de provincie Overijssel was er aanvankelijk veel weerstand tegen het experiment cliëntenvertrouwenspersoon. Deze weerstand werd mede veroorzaakt doordat sommige instellingen al bezig waren om zelf een cliëntenvertrouwenspersoon binnen de instelling aan te stellen. Zo was er in De Ambelt al vanaf 1999 een vertrouwenspersoon werkzaam voor het personeel. De bedoeling was deze functie uit te breiden naar de cliënten van De Ambelt. Het experiment cliëntenvertrouwenspersoon intervenueerde met deze situatie. Besloten is om de constructie van interne en externe vertrouwenspersonen in De Ambelt als apart experiment te beschouwen en te onderzoeken. In De Ambelt is het experiment zowel op de Boddaert Centra als op de 24-uurszorg onderzocht. Alhoewel het experiment eigenlijk gericht is op de niet-residentiële jeugdhulpverlening is de 24-uurszorg toch bij het onderzoek betrokken om de effecten van een interne vertrouwenspersoon in zijn totaliteit in beeld te brengen. In dit hoofdstuk wordt eerst de gang van zaken van het experiment besproken. Vervolgens komen de resultaten van de tussenmeting en de eindmeting aanbod.

### **5.2 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment**

Bij De Ambelt spreken we van vertrouwenspersoon in plaats van cliëntenvertrouwenspersoon, omdat de vertrouwenspersonen er niet alleen voor de cliënten zijn maar ook voor de medewerkers. Op het moment dat het experiment cliëntenvertrouwenspersoon van start

gaat, is er binnen De Ambelt al een externe vertrouwenspersoon werkzaam en zes interne vertrouwenspersonen voor de verschillende sectoren, te weten de Voorziening pleegzorg, het Bureau Jeugdzorg, de MKD, de Boddaert Centra, de afdelingen voor de 24-uurszorg en het Bureau ondersteuning. De zes vertrouwenspersonen zijn allen medewerkers van de betreffende afdeling die voor hun vertrouwenswerk vrijgesteld zijn voor 1,5 uur per week. Aanleiding voor het realiseren van de functie voor het personeel was het bevorderen van een open cultuur in de instelling, waarin ruimte is voor medewerkers om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken. Men heeft er bij De Ambelt bewust voor gekozen om een netwerk van verschillende vertrouwenspersonen te realiseren. Achterliggende gedachte is dat het de toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon vergroot als mensen zelf kunnen kiezen voor een vertrouwenspersoon binnen de eigen sector, of juist voor iemand die in een andere sector werkt of extern is. Daarnaast bestaat er misschien een voorkeur voor een man of juist een vrouw als vertrouwenspersoon.

Besloten wordt het experiment uit te breiden naar de kinderen en jongeren die in behandeling zijn op de Boddaert Centra en binnen de 24-uurszorg. In principe vindt men de kinderen van het MKD te jong om aan het experiment deel te nemen. De jongeren van de pleegzorg zijn zelf geen cliënten van De Ambelt. De vertrouwenspersoon van de Pleegzorg is er dus uitsluitend voor het personeel. Jongeren worden natuurlijk wel te woord gestaan, maar in principe verwezen. Inmiddels is het Bureau Jeugdzorg geen onderdeel meer van De Ambelt, maar de vertrouwenspersoon is ook hier uitsluitend werkzaam voor het personeel. Reden is dat de jongeren al voor hun problemen naar het Bureau Jeugdzorg komen en dus geen vertrouwenspersoon nodig hebben. Het Bureau ondersteuning biedt alleen ondersteunende diensten aan de instellingen en heeft niet inhoudelijk te maken met de behandeling van jongeren. Voor de Boddaert Centra is er een vertrouwenspersoon werkzaam vanaf mei 2001, op de 24-uurszorg sinds het najaar 2000. De jongeren van beide sectoren mogen natuurlijk wel gebruikmaken van de andere interne vertrouwenspersonen of van de externe vertrouwenspersoon als zij dat willen.

Men is vanaf voorjaar 2000 begonnen met het introduceren van de vertrouwenspersoon bij de kinderen en jongeren van De Ambelt

(allereerst bij de Boddaert Centra). In het najaar van 2000 volgde de introductie bij de jongeren van de 24-uurszorg. Er is inmiddels een algemene folder gemaakt voor de medewerkers en cliënten, waarin uitgelegd wordt wat de vertrouwenspersoon is en wie de vertrouwenspersonen zijn en hoe en wanneer ze bereikbaar zijn. Inmiddels zijn De Reggeberg en De Ambelt samen met een derde instelling een holding aangegaan. Het is de bedoeling dat het experiment met vertrouwenspersonen op de wijze van De Ambelt ook binnen De Reggeberg gaat functioneren. De externe vertrouwenspersoon werkt al binnen De Reggeberg voor het personeel van de instelling.

### **5.3 De tussenmeting**

Ten behoeve van de tussenmeting zijn er in De Ambelt interviews gehouden met de directeur van De Ambelt, de externe vertrouwenspersoon, met 20 hulpverleners en 17 jongeren van de 24-uurszorg en een aantal Boddaert centra.

#### *Het management*

De directeur van De Ambelt is van mening dat het experiment zo langzamerhand ingeburgerd is onder werknemers. Voor de jongeren ligt dit echter moeilijker. De introductie voor de jongeren is net op gang gekomen en de inhoud zal nog verder ontwikkeld moeten worden. Maar zij verwacht dat de vertrouwensfunctie voor het personeel tot een cultuurverandering op de afdeling zal leiden die ten goede zal komen aan de jongeren. De komende periode moet de aandacht meer gericht zijn op de jongeren zelf en moet er voor zorgdragen dat de vertrouwenspersoon bij hen bekend wordt.

Als belangrijkste doel van het experiment ziet zij dat er op de afdelingen zelf een sfeer ontstaat waar jongeren het gevoel hebben dat ze bij de leiding altijd terecht kunnen met hun vragen en problemen. Het experiment is in haar ogen geslaagd als jongeren naar de leiding stappen en niet naar een vertrouwenspersoon. Dat betekent namelijk dat er een cultuur op de afdeling is waar problemen en klachten openlijk besproken kunnen worden. Door de constructie van een netwerk van vertrouwenspersonen is de onafhankelijkheid voldoende gegarandeerd. Mensen hebben immers de keuzemogelijkheid tussen

een interne en een externe vertrouwenspersoon en er is geen sprake van belangenverstrengeling.

#### *De hulpverleners*

Uit de tussenmeting blijkt dat de groepsleiding in De Ambelt goed geïnformeerd is over het bestaan van een vertrouwenspersoon. Het betreft dan vooral de interne vertrouwenspersoon voor de eigen sector en de externe vertrouwenspersoon. De structuur van voor alle sectoren een eigen interne vertrouwenspersoon en een onafhankelijke vertrouwenspersoon is niet helemaal helder. De medewerkers vinden dat zij goed geïnformeerd zijn over de functie van de vertrouwenspersoon. Dit geldt ook voor de jongeren. De vertrouwensperso- nen hebben hen bezocht om uitleg te geven. Alhoewel de medewer- kers vinden dat de jongeren goed geïnformeerd zijn, hebben zij vraagtekens of de jongeren wel echt de inhoud van de taak van de vertrouwenspersoon begrijpen. De medewerkers zijn over het alge- meen positief over het experiment vertrouwenspersoon. De drempel voor met name de jongeren wordt wel als te hoog beoordeeld. Uitsluitend telefonische bereikbaarheid is voor kinderen in de leeftijds- categorie vanaf zeven jaar onvoldoende. De medewerkers denken dat als er voldoende energie in het experiment gestopt wordt waar- door het experiment meer gaat leven en meer bekendheid krijgt bij de jongeren, het een zeer zinvolle aanvulling kan betekenen.

#### *De jongeren*

Bij de tussenmeting zijn er met zeventien jongeren interviews gehou- den over hoe zij de komst ervaren van de vertrouwenspersoon. Evenals de hulpverleners zijn de jongeren wel op de hoogte van het bestaan van de interne vertrouwenspersoon voor de eigen sector of de externe vertrouwenspersoon. De structuur met meerdere vertrou- wenpersonen wekt alleen maar verwarring. Ook is niet echt duidelijk wat het verschil is tussen de interne en de externe vertrouwensper- soon. De jongeren vinden dat ze goed op de hoogte zijn van de taak en de functie van de vertrouwenspersoon en dat de informatiever- strekking goed is. Als voornaamste functie noemen de jongeren dat zij met de vertrouwenspersoon kunnen praten over 'problemen' waarmee zij bij niemand anders terecht kunnen. Het fenomeen ver- trouwenspersoon leeft tijdens de tussenmeting nog niet echt onder de jongeren. Zij vinden wel dat een vertrouwenspersoon een duidelijk-

ke meerwaarde heeft voor jongeren in het algemeen, maar zelf zullen zij er niet snel gebruik van maken. Er is maar één jongere van de geïnterviewden die over problemen met zijn vader is gaan praten met de vertrouwenspersoon. De jongeren vinden belangrijke succesfactoren: de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon. Hij of zij moet goed bereikbaar zijn en regelmatig op de groep langskomen. Dat de vertrouwenspersoon te vertrouwen is: hij of zij moet de informatie geheimhouden. Verder is het belangrijk dat de vertrouwenspersoon de jongeren serieus neemt en steun biedt bij het oplossen van de problemen.

#### *De cliëntenvertrouwenspersoon*

De externe vertrouwenspersoon vindt dat het experiment nu goed begint te lopen binnen de verschillende sectoren van De Ambelt voor wat betreft het personeel. Ten aanzien van de jongeren komt het project moeizamer van de grond. Het blijkt in de ambulante hulpverlening moeilijk om de jongeren te bereiken door de snelle wisselingen van de jongeren op de groep. Daarnaast is de vorm van meerdere interne en externe vertrouwenspersonen lastig te begrijpen voor de kinderen. Een duidelijk knelpunt is dat de jongeren niet zelf rechtstreeks contact kunnen opnemen met de vertrouwenspersoon, maar dat dit altijd via de groepsleiding loopt. De vertrouwenspersoon hoopt dat het experiment tot een culturomslag in de instelling zal leiden, waardoor het gemakkelijker voor jongeren wordt om hun problemen met de leiding zelf te bespreken. Haar streven is dan ook om zichzelf overbodig te maken. Jongeren moeten leren dat zij zelf mensen kunnen aanspreken als zij onheus of kwetsend bejegend zijn, maar voorlopig is de vertrouwenspersoon als tussenstap daarin nog nodig.

Er is geen registratiesysteem binnen De Ambelt voor de vertrouwenspersonen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de externe vertrouwenspersoon tijdens de tussenmeting nagegaan hoeveel klachten/meldingen of vragen de afgelopen periode door de vertrouwenspersonen zijn behandeld. Er waren in totaal zes cliëntencontacten met jongeren. Het totaaloverzicht over het jaar 2000 per afdeling ziet er als volgt uit.

- Bureau Jeugdzorg: vier meldingen (alleen medewerkers);
- Pleegzorg: twee meldingen (alleen medewerkers);

- Boddaert Centra: vijf meldingen (4 van jongeren, 1 medewerker);
- 24-uurszorg: vijf meldingen (niet duidelijk wie);
- MKD: geen;
- Externe vertrouwenspersoon: alleen vanuit de 24-uurszorg heeft zij van twee jongeren een melding gehad.

De klachten of meldingen worden net zo lang behandeld totdat de jongeren aangeven dat er voldoende vooruitgang is of dat de zaak al is opgelost. De vertrouwenspersonen bespreken een keer in de zes weken de casussen anoniem. Ze geven elkaar feedback over de wijze waarop de vertrouwenspersoon omgegaan is met de melding. De jongeren komen met klachten over pesten of dat ze thuis mishandeld worden. Medewerkers komen voornamelijk met klachten over hoe zij bejegend worden door collegae.

#### **5.4 De eindmeting**

In totaal zijn er negentien jongeren geïnterviewd over hun ervaringen met de vertrouwenspersoon in De Ambelt. Van de Boddaert Centra zijn er met tien jongeren interviews gehouden: acht jongens en twee meisjes. Het betrof evenveel jongeren ouder dan 12 jaar als jongeren jonger dan 12 jaar. De jongste was zeven jaar oud. De meeste jongeren komen al wat langer op het Boddaert Centra gemiddeld een half jaar tot een jaar. Voor de helft van de jongeren is het de eerste ervaring met de jeugdhulpverlening, drie jongeren hebben in een internaat gezeten en twee hebben ervaring met de ambulante jeugdhulpverlening. Een jongere heeft een ondertoezichtstelling en dus een gezinsvoogd. Van de 24-uurszorg zijn er negen jongeren geïnterviewd. Er zijn zes jongens en drie meisjes, in de leeftijd vanaf 11 tot en met 17 jaar. De gemiddelde verblijfsduur in De Ambelt is anderhalf jaar, variërend van een half jaar tot tweeënhalf jaar. Alle jongeren zijn eerder in aanraking geweest met de jeugdhulpverlening. Zes zijn onder toezicht gesteld.

#### **5.4.1 De cliënten van de Boddaert Centra**

##### *Bekendheid*

Alle jongeren kennen de vertrouwenspersoon Rick, die voor de Boddaert Centra de vertrouwenspersoon is. De helft van de jongeren kennen tevens de onafhankelijke vertrouwenspersoon Margot. Acht jongeren hebben daadwerkelijk kennis gemaakt met Rick, en twee met Margot. Tijdens de interviews blijkt dat voor de jongeren Rick de vertrouwenspersoon is. Alle jongeren zijn geïnformeerd over de functie van vertrouwenspersoon, één jongere vindt dat de informatie minimaal is. De informatie komt vooral van de vertrouwenspersoon zelf, maar ook de groepsleiding is actief in het informeren van de jongeren over het bestaan van deze functie. Mondelinge informatie blijkt belangrijk te zijn. Maar twee jongeren weten zich de schriftelijke informatiefolder te herinneren, zij vinden de persoonlijke uitleg van de vertrouwenspersoon veel helderder. De website van het AKJ is door de jongeren niet bezocht, maar dat was ook niet te verwachten aangezien zij geen toegang hebben tot internet.

Evenals bij de tussenmeting is de functie van de vertrouwenspersoon niet echt duidelijk voor de jongeren. De nadruk in de presentatie van de vertrouwenspersoon wordt gelegd op het vertrouwelijke karakter. Als jongeren een probleem hebben waarmee ze bij niemand anders terecht kunnen, kunnen zij een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De informatie zal vertrouwelijk behandeld worden. De functie zoals in de wet bedoeld namelijk 'het informeren van jongeren over hun rechten en het bijstaan bij de uitoefening daarvan', is niet terug te vinden in de antwoorden van de jongeren. "Als je niet iets durft te vragen, dan kan je hem bellen. Hij zegt dan wat je kan doen." "Als je ergens mee zit dan kan je het aan hen vertellen." "Als je iets kwijt wilt en je kan niet met je vader of moeder of de groepsleiding over praten dan kan je het aan hem vertellen." Volgens de jongeren kun je over alles en iedereen terecht bij de vertrouwenspersoon. De groepsleiding wordt door maar vier jongeren expliciet genoemd, naast ouders, broers en zussen, of kinderen uit de groep of klas. De meeste jongeren (8) denken dan dat de vertrouwenspersoon te vertrouwen is, anders zou hij geen vertrouwenspersoon zijn, sterker nog: "Hij heeft niet voor niets de naam van vertrouwenspersoon. Als hij het doorvertelt, heeft hij een probleem, dan wordt hij misschien wel ontslagen".

Alhoewel de jongeren aangeven dat zij niet in het hoofd van de ander kunnen kijken denken ze dat de andere jongeren in het BC eveneens de vertrouwenpersoon vertrouwen. Iets meer dan de helft van de jongeren denkt dat de vertrouwenspersoon de informatie ook geheimhoudt. Enkele jongeren verwachten dat als de problemen ernstig genoeg zijn ze de vertrouwenspersoon dit niet voor zich kan houden en met een collega zal bespreken.

#### *Bereikbaarheid*

De bereikbaarheid van de vertrouwenpersoon is niet optimaal. De helft van de jongeren weet niet waar en hoe Rick te bereiken is. De anderen weten dat er ergens een nummer is waarop ze hem kunnen bellen. De jongeren kennen het nummer niet, maar verwachten dat ze dat via hun ouders of de leiding wel kunnen krijgen. Eén jongere weet dat in het informatieboekje het nummer vermeld staat.

#### *Contact*

Wat betreft de hoofdtaken die de vertrouwenpersonen uitvoeren zoals klachtondersteuning, informatiebegeleiding en signalering, is op basis van de resultaten niets te zeggen over de kwaliteit van de uitvoering van deze taken. Geen van de jongeren heeft contact gehad met de vertrouwenspersoon en niemand kan dus iets zeggen over hoe de vertrouwenspersoon zijn functie uitvoert. De jongeren hebben zelf geen contact gezocht omdat er niet echt aanleiding toe was. De meeste kunnen zich ook niet voorstellen dat zij daar ooit gebruik van zouden maken. Alleen als de leiding hen echt onheus zou behandelen, zoals slaan of mishandelen, dan zouden ze misschien naar de vertrouwenspersoon stappen, maar anders lossen ze het zelf wel op. In de praktijk zijn twee jongeren zelf naar de groepsleiding gestapt met klachten. Een jongere omdat hij geplaagd werd op de groep en een andere jongen omdat hij niet naar de winkel mocht. Ze voelen zich wel serieus genomen door de groepsleiding.

#### *Mondigheid, positie en status*

De jongeren zijn wel tevreden over de vertrouwenspersoon. De meeste jongeren (8) vinden het een goede zaak dat er een vertrouwenspersoon is voor de jongeren. Het is goed dat er iemand is die hen kan bijstaan als dat nodig is, maar wel als het anderen betreft, zelf hebben zij dat niet nodig. Eveneens vinden bijna alle kinderen

dat er in alle instellingen voor de jeugdhulpverlening een vertrouwenspersoon zijn moeten zijn.

Er is geen indicatie dat de positie en status van de cliënten in hun eigen ogen verbeterd is doordat er een vertrouwenspersoon aanwezig is in de instelling. De komst van de vertrouwenspersoon heeft niet tot gevolg dat jongeren beter voor zichzelf durven opkomen in de hulpverleningssetting. Dat is ook niet nodig omdat zij al goed voor zichzelf konden opkomen: "Kan het ook zonder hem." " Kan het sowieso al."

#### *Onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon*

De jongeren zitten er niet zo mee dat Rick een hulpverlener van de instelling zelf is. De helft vindt het wel zo gemakkelijk, je kent hem en daardoor is hij gemakkelijker aan te spreken. Twee jongeren hebben zo hun bedenkingen als het gaat om klachten over de hulpverlening. Het betreft dan een collega en ze zijn er niet zeker van of hij het niet aan zijn collega of leiding zou vertellen". Anders vertelt hij het aan de leiding als hij daarmee goed bevriend is". Alhoewel de jongeren de andere vertrouwenspersonen niet kennen, vindt iets meer dan de helft (6) het wel belangrijk dat zij hen kunnen benaderen als ze bijvoorbeeld niet goed kunnen opschieten met de eigen vertrouwenspersoon of als deze ziek is. Twee jongeren vinden het niet van belang, één vertrouwenspersoon is genoeg.

De meeste jongeren (8) vinden dat het experiment door moet gaan. Het project moet voortgezet worden omdat er altijd wel kinderen zijn die ondersteund moeten worden. "Anders zit je met een probleem dat je niet kwijt kunt." Een vertrouwenspersoon kan de zaak beter uitzoeken dan iemand van de leiding: "Het is gewoon beter, als ze de zaak kunnen uitzoeken van top tot teen". Twee jongeren vinden het niet nodig omdat ze er zelf toch nooit gebruik van zullen maken.

#### **5.4.2 De cliënten van de 24-uurszorg**

##### *Bekendheid*

Alle geïnterviewde jongeren zijn bekend met de vertrouwenspersoon in De Ambelt. De meesten kennen Margot, de onafhankelijke ver-

trouwenspersoon. Ise, de vertrouwenspersoon voor de 24-uurszorg, is minder bekend. Ook weten de meeste jongeren dat er nog meer vertrouwenspersonen in de instelling werkzaam zijn. Alle jongeren zijn door de vertrouwenspersonen zelf geïnformeerd over hun werkzaamheden. Daarnaast zijn zeven jongeren bekend met de informatiefolder over de vertrouwenspersoon. De informatie was duidelijk, zowel de folder als de mondelinge informatie, maar de jongeren geven duidelijk de voorkeur aan mondelinge informatie: "Je kan vragen stellen op dat moment." "Het is handiger als je het van henzelf hoort." "Margot legt het net iets uitgebreider uit."

Ook hier heeft niemand de website van het AKJ bezocht. Zij waren niet op de hoogte van het bestaan van deze pagina, maar hebben ook geen toegang tot internet, dus hadden zij het ook niet kunnen opzoeken indien ze wel op de hoogte waren.

Ook hier zie je de verwarring rondom de taak en functie van de vertrouwenspersoon terug. Klachtondersteuning, informatieondersteuning en signalering worden door geen van de jongeren genoemd. Alle jongeren noemen als taak van de vertrouwenspersoon, het praten over problemen zonder dat het doorverteld wordt. "Om dingen te vertellen waarmee je problemen hebt die je niet aan de leiding kan vertellen." "Iemand die je kunt vertrouwen waarvan je zeker weet dat deze niets doorverteld." In de ogen van de jongeren zelf is de functie dus niet beperkt tot klachten over de hulpverleningssituatie, maar voor alles waarmee jongeren zitten kunnen ze terecht bij de vertrouwenspersoon. De problemen kunnen betrekking hebben op de ouders of groepsleiding, maar ook op klasgenoten, groepsgenoten, familieleden of ouders.

#### *Bereikbaarheid*

De meeste jongeren (7) vinden dat de vertrouwenspersoon goed te bereiken is, namelijk telefonisch. Twee jongeren vinden de vertrouwenspersoon niet goed bereikbaar omdat je toestemming moet vragen aan de leiding om te bellen. Maar binnenkort komt er een telefooncel op het terrein en dan kunnen ze bellen zonder dat de groepsleiding dat weet.

### *Vertrouwen*

De jongeren denken allen dat de vertrouwenspersoon te vertrouwen is. Het is volgens de jongeren een essentieel onderdeel van hun werk. De vertrouwenspersoon heeft dat uitgelegd in haar voorlichtingspraatje en de meeste jongeren gaan er dan ook vanuit dat zij zich daaraan houdt. "Ja, ik ga ervan uit. Ik ken haar niet goed, maar ze is aangesteld om te vertrouwen." "Ja, dat is hun beroep." "Ja, je kiest niet voor niets voor dat beroep." Een jongere heeft aan haar gevraagd of er ook uitzonderingen zijn op die regel. De vertrouwenspersoon heeft toen aangegeven dat als het echt ernstig is, zoals in geval van een verkrachting, zij wel met de leiding gaat praten. De jongeren gaan ervan uit dat de vertrouwenspersoon de informatie geheimhoudt. Een jongere denkt dat zij als volwassene beter in staat is om te bepalen welke informatie geheimgehouden moet worden en welke niet: "Stel ik vertel iets aan die vertrouwenspersoon en die vertelt het aan de groepsleiding; dan zou ik heel kwaad worden. Maar als ik groter ben dan zal ik misschien begrijpen dat het wel juist was. Maar nu heb ik het gevoel dat het niet doorverteld mag worden. Je verwacht dat ze het niet vertellen". De meesten (6) denken dat de vertrouwenspersonen ook het vertrouwen genieten van de andere jongeren. Binnen de groep wordt er niet over gesproken, dus men weet het niet echt. "Ja, ik denk het wel, maar ik weet niet of ze naar de vertrouwenspersoon gaan." Eén iemand denkt dat de jongeren de vertrouwenspersonen te weinig kennen om haar in vertrouwen te nemen. De anderen weten het niet. "Weet niet, we praten er niet over. Als je er heen gaat is het privé. Je doet het niet voor anderen maar voor jezelf."

### *Contact*

Geen van de geïnterviewde jongeren heeft met de vertrouwenspersoon gesproken over een persoonlijke zaak. Zij kunnen hun problemen zelf wel oplossen of bespreken het met hun eigen mentor. Eén meisje heeft overwogen om naar de vertrouwenspersoon te stappen in verband met ongewenste intimiteiten van haar vader, maar ze vertrouwde de vertrouwenspersoon onvoldoende om over zulke zaken met haar te praten. Ze is uiteindelijk naar de groepleiding gestapt. Maar een jongere heeft wel eens een klacht ingediend. Op vrijdag is er maar een persoon van de groepsleiding aanwezig. Doordat diegene veel op kantoor zit weet hij niet wat er zich op de

groep afspeelt. "Er kan zoveel gebeuren op de kamer, dus is het niet verstandig als maar een van de leiding aanwezig is."

De helft van de jongeren kan zich wel voorstellen dat zij gebruik zouden maken van de vertrouwenspersoon, de anderen niet. Iedereen vindt de functie van vertrouwenspersoon ook zeer zinvol voor de andere jongeren. Al hebben ze zelf geen behoefte om er gebruik van te maken, voor de anderen kan het nuttig zijn om iemand te hebben als je niet naar de leiding durft te stappen. Iedereen vindt dan ook dat in alle instellingen in de jeugdhulpverlening een vertrouwenspersoon zou moeten zijn. "Iedere jongere heeft recht op een vertrouwenspersoon."

#### *Mondigheid, status en positie*

Er is geen indicatie dat de positie en status van de cliënten in hun eigen ogen verbeterd zijn doordat er een vertrouwenspersoon aanwezig is in de instelling. Maar twee jongeren voelen zich gesteund door de komst van de vertrouwenspersoon en durven beter voor zichzelf op te komen in de hulpverleningssetting. De anderen vonden dat er niets veranderd is omdat zij al goed voor zichzelf konden opkomen.

#### *Onafhankelijkheid van de cvp*

De jongeren van de 24 uurszorg zijn verdeeld over de vraag of een vertrouwenspersoon wel of niet in dienst mag zijn van de instelling. Drie jongeren vinden het gemakkelijk omdat ze daardoor gemakkelijker te bereiken is. "Ze heeft sowieso zwijgplicht, mag niets vertellen. Maakt me niet zoveel uit onafhankelijk of afhankelijk. Als je vertrouwen hebt in de vertrouwenspersoon dan maakt het niet zoveel uit." "Ze is binnen het terrein makkelijk bereikbaar." Sommigen maakt het niets uit, ze heeft zwijgplicht en mag niets aan de leiding vertellen. Een aantal jongeren (4) hebben hun bedenkingen, ze zou mogelijk al bevooroordeeld zijn omdat ze dingen over je weet. "O, die komt, we weten wat over hem, dus geloven we hem niet." "Het is anders als iemand los van de instelling staat, maar goed als ze beroepsgeheim heeft." "Ik zou het fijn vinden als het iemand is die je niet kent. Maar de vertrouwenspersoon is aardig, ik weet dat je altijd naar haar toe kan gaan." "Liever extern dan weet je dat het niet doorverteld wordt."

Het is volgens de jongeren wel goed dat er nog andere vertrouwenspersonen zijn binnen de instelling in verband met mogelijke ziekte of werkdruk. Maar twee jongeren geven expliciet aan dan de voorkeur te geven aan iemand die niet verbonden is aan de instelling.

#### *Voortgang experiment*

De jongeren vinden dat het experiment doorgezet moet worden. "Het is zeer belangrijk dat er voor de jongeren dit soort mensen zijn." Ook al maken ze er zelf geen gebruik van, dat de mogelijkheid er is voelt als een steun. "Het is gewoon veel prettiger, veiliger. Je kan naar iemand toe gaan als dat nodig is als het bijvoorbeeld niet klikt met de leiding." Belangrijk is of het de vertrouwenspersoon lukt om het vertrouwen van de jongeren te winnen en dat zij zich aan de geheimhouding houdt. Maar ze vinden dit tevens moeilijk controleerbaar omdat het geheim is. Wel moet de vertrouwenspersoon zich vaker op de afdelingen laten zien. Het wordt belangrijk gevonden dat de vertrouwenspersoon een band heeft met de jongeren, dan stap je er gemakkelijker op af.

De groepsleiding staat volgens de jongeren wel positief tegenover de vertrouwenspersoon. Ze hebben geen negatieve reacties gehoord. Ze informeren de jongeren over de mogelijkheid van de vertrouwenspersoon, waaruit de jongeren concluderen dat ze wel positief zijn.

### **5.4.3 Hulpverleners**

In totaal zijn er voor de eindmeting negentien medewerkers geïnterviewd, negen van de 24-uurszorg en tien van de BC. Aangezien de hulpverleners niet verschillen in hun antwoorden worden de resultaten gezamenlijk besproken. Waar wel verschillen optreden zal dit expliciet vermeld worden.

#### *De bekendheid van de vertrouwenspersoon*

Alle medewerkers zijn op de hoogte van het bestaan van de vertrouwenspersoon in De Ambelt. De meeste medewerkers van De Ambelt kennen zowel de interne vertrouwenspersoon voor de eigen sector als de externe vertrouwenspersoon. Hoe het precies zit met de ande-

re vertrouwenspersonen weet men niet. “Ja, maar ik weet niet precies hoeveel vertrouwenspersonen er zijn, twee of drie geloof ik. Ik weet wel dat er een externe vertrouwenspersoon is, maar ik ken haar niet persoonlijk en heb haar nog nooit ontmoet.”

Alle medewerkers (19) vinden dat er binnen de instellingen behoefte aan een vertrouwenspersoon bestaat, zowel voor de jongeren als het personeel. Voor beide groepen is het goed als er de mogelijkheid bestaat om buiten de groepsleiding om iemand te spreken. Voorkomen moet worden dat de jongeren met hun problemen gaan shoppen, maar op zich is het goed als ze naar de vertrouwenspersoon kunnen stappen. Een aantal medewerkers vindt het een goede zaak dat zij zelf buiten de collegae om kunnen praten met iemand die buiten de organisatie staat. Daardoor kun je zelf je verhaal kwijt, maar krijg je ook een objectief oordeel en misschien juist daarom een goed advies. Anderen vinden vooral dat het voor de jongeren een goede zaak is dat zij een aanspreekpunt hebben. Hoe dan ook, er wordt door de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon meer aandacht in het team besteed aan de positie van jongeren. “Ja, voor het kind omdat die niet altijd de vrijheid voelt om te praten. Zeker als er ruzie is met de leiding zelf dan is er iemand die verder van de werkplek af staat. Dat is voor het kind veiliger. Maar het is ook belangrijk voor medewerkers. Je werkt 24 uur met die kinderen. Soms kunnen die kinderen je op de een of andere manier kwetsen. Maar ook met collegae kunnen er dingen gebeuren die je liever niet in het team wilt bespreken. Het sectorhoofd staat dan weer te ver weg.”

De vertrouwenspersoon is volgens de meeste medewerkers ook goed bekend bij de jongeren zelf, vier medewerkers beoordelen de bekendheid echter als matig. Ze weten wel dat er een vertrouwenspersoon bestaat, maar het gezicht erbij kennen ze niet. Dat wordt door meer medewerkers genoemd. De functie van vertrouwenspersoon moet een gezicht krijgen. Het personeel informeert de jongeren wel en het is ook wel eens onderwerp van gesprek, maar de regelmaat waarmee de vertrouwenspersoon op de groep komt is veel te laag om echt vertrouwd te raken met de jongeren of de nieuwelingen tijdig te informeren.

Alle jongeren krijgen een folder over de vertrouwenspersoon. In De Ambelt hangt op het prikbord een visitekaartje van de vertrouwens-

persoon. Onduidelijk of de jongeren ook bij de intake mondeling geïnformeerd worden. In de Boddaert Centra worden de kinderen en ouders standaard tijdens de intakeprocedure geïnformeerd over het bestaan van de vertrouwenspersoon. De vraag is echter hoe lang dit beklijft. Het is wel zo dat als de leiding het idee heeft dat het nodig is, zij altijd de jongeren op de mogelijkheid van de vertrouwenspersoon wijzen.

De medewerkers beoordelen de informatie als voldoende en duidelijk. Maar net zoals tijdens de tussenmeting wordt benadrukt dat informatie en kennis iets anders is dan de persoon kennen. Het is en blijft belangrijk dat de vertrouwenspersoon regelmatig langskomt, dat verlaagt de drempel om contact op te nemen. De jongeren bellen niet zomaar iemand op omdat haar visitekaartje op het bord hangt. De medewerkers denken niet dat de jongeren goed op de hoogte zijn van het bestaan van meerdere vertrouwenspersonen in de organisatie. Dat staat echt te ver van hen af. De informatie die aan de groepsleiding is verstrekt vindt men wel duidelijk en helder. De meeste medewerkers hebben de folder gekregen, een enkeling is ook mondeling ingelicht over het reilen en zeilen van de vertrouwenspersoon. De groepsleiding is dan ook goed op de hoogte, zeker omdat dit een standaard onderdeel vormt van het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers.

#### *Bereikbaarheid*

De meeste medewerkers (n=14) vinden dat de vertrouwenspersoon goed bereikbaar is. Het telefoonnummer is bekend bij de leiding en in de 24-uurszorg hangt het visitekaartje met nummer op het prikbord. De overigen vinden deze telefonische bereikbaarheid te beperkt. De jongeren moeten aan de leiding vragen of ze mogen bellen. Dat is een beleid voor alle telefoontjes, maar het schaadt wel de privacy die nodig is om naar een vertrouwenspersoon te stappen.

#### *Contact van de jongeren met de vertrouwenspersoon*

De geïnterviewde medewerkers hebben geen mening over de kwaliteit van de vertrouwenspersoon voor wat betreft de klachtenbehandeling. Ze hebben geen van allen meegemaakt dat een jongere of een collega de vertrouwenspersoon benaderd heeft met een klacht. Ook hebben zij niet van anderen gehoord dat de vertrouwensper-

soon in de praktijk klachten heeft ondersteund. Dit geldt eveneens voor de informatieverstrekking. Geen van de jongeren die zij kennen heeft ooit contact opgenomen met de vertrouwenspersoon. Wel hebben zij meegemaakt dat de vertrouwenspersoon zich kwam voorstellen aan de jongeren. Dat wordt als heel positief beoordeeld, maar zou vaker moeten plaatsvinden in verband met de snelle wisselingen van jongeren.

Volgens zeven medewerkers hebben de jongeren wel een duidelijke behoefte aan een vertrouwenspersoon. Alhoewel het misschien niet daadwerkelijk op de groep speelt is het goed dat zo'n voorziening er is. De anderen weten niet of de jongeren er behoefte aan hebben of zij hebben zo hun twijfels, aangezien de jongeren er geen gebruik van maken.

#### *Vertrouwen in de vertrouwenspersoon*

De medewerkers van de 24-uurszorg hebben ook geen idee of de vertrouwenspersoon het vertrouwen van de jongeren geniet. Daarentegen denken de meeste medewerkers van de Boddaert Centra dat de vertrouwenspersoon wel het vertrouwen heeft van de jongeren. Uit de antwoorden blijkt dat de meeste jongeren de vertrouwenspersoon van de Boddaert Centra wel kennen en hem vertrouwen. Op de 24-uurszorg lijkt de vertrouwenspersoon minder bekend. Daarbij heeft deze doelgroep toch al niet zoveel vertrouwen in volwassenen, dat moet langzaam opgebouwd worden. De ervaring als groepsleiding van de 24-uurszorg is dat de jongeren erg moeten wennen aan nieuwe mensen en dat ze niet snel iemand vertrouwen. De medewerkers van de 24-uurszorg hebben de vertrouwenspersoon weinig op de afdeling gezien. Dit is anders op de Boddaert Centra, daar hebben de meeste medewerkers wel meegemaakt dat Rick langs kwam voor de jongeren. De relatie wordt als goed beoordeeld en zijn houding als positief.

De medewerkers hebben zelf wel vertrouwen in de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en men gaat ervan uit dat ze zaken discreet zullen behandelen. Een aantal medewerkers geeft aan dat zij zelf zouden kiezen voor de externe vertrouwenspersoon, omdat die mogelijk een objectiever beeld heeft. "Ik zou zelf niet naar de interne vertrouwenspersoon gaan. Ik heb

met haar een werkrelatie en dus is het gemakkelijker om naar iemand te stappen die helemaal buiten de organisatie staat. Dus liever naar de externe.”

#### *Houding van het personeel*

De houding van de groepsleiding ten opzichte van de vertrouwenspersoon is volgens de medewerkers over het algemeen open en positief. Binnen het ene team wordt er meer over gesproken dan in het andere team. Zelf zullen de medewerkers niet zo snel gebruikmaken van de vertrouwenspersoon, maar voor de jongeren is het een goede zaak. De medewerkers vinden wel dat ze de vertrouwenspersoon vaker onder de aandacht van de jongeren zouden kunnen brengen.

Aangezien de jongeren geen contact gezocht hebben met de vertrouwenspersoon hebben zij er ook geen oordeel over of de jongeren op de juiste manier gebruikmaken van de vertrouwenspersoon. De meesten (6) zijn van mening dat de vertrouwenspersoon vaker op de groepen moet komen. De wenselijke frequentie varieert echter van een keer per half jaar tot een keer per maand. Er moet een evenwicht zijn tussen bekend zijn en je niet opdringen. Als het niet speelt bij de jongeren moet je niets forceren.

#### *Mondigheid, status en positie*

Het feit dat er de mogelijkheid bestaat voor jongeren om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon draagt bij aan de kwaliteit van de hulpverlening. De komst van de vertrouwenspersoon zelf draagt niet bij aan de kwaliteit van de hulpverlening in de zin dat er een signalerende functie van de vertrouwenspersoon uitgaat. Er is geen feedback over hoe de hulpverlening verbeterd zou kunnen worden. Wel denken de medewerkers bewust na over hoe en wanneer zij jongeren doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon.

De komst van de vertrouwenspersoon heeft geen gevolgen voor de cliënten in de zin dat ze mondiger zijn geworden of dat zij nu meer voor zichzelf opkomen. Een aantal medewerkers vindt echter wel dat de status en positie van de jongeren in de instelling is veranderd. Als ze klagen weten de jongeren nu in ieder geval dat de zaak serieus behandeld zal worden. Dat is een verbetering van hun positie, omdat

daarmee hun rechten en veiligheid beter gewaarborgd zijn. Het is een bepaalde vorm van bescherming omdat je zeker weet dat de jongere gehoord zal worden en er serieus naar zijn of haar klachten wordt geluisterd. Een aantal medewerkers zegt zich daar ook meer bewust van te zijn. De komst van de cliëntenraad wordt wel als een duidelijke verandering van de positiebepaling van de jongeren ervaren, die mogelijk ook zal leiden tot meer invloed op de hulpverlening. Wat betreft het klimaat van de instelling vinden de medewerkers dat dit altijd al zeer open is geweest. De vertrouwenspersoon voegt daar iets aan toe, maar heeft niet echt het klimaat veranderd. Er is op de afdeling niet echt iets veranderd door de komst van de vertrouwenspersoon, vinden alle medewerkers. Het is prettig dat je een alternatief kunt bieden aan de jongeren als je merkt dat ze met iets zitten en er niet over willen praten. Maar er wordt in de praktijk zo weinig van gebruik gemaakt dat dit geen gevolgen heeft voor de manier van werken. Ook heeft het geen gevolg gehad voor de wijze waarop de medewerkers met de jongeren omgaan.

#### *Onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon*

Men is verdeeld over de vraag of de vertrouwenspersoon iemand van de organisatie kan zijn of dat een onafhankelijk vertrouwenspersoon beter is. Voordeel van een interne vertrouwenspersoon is dat hij op de hoogte is van de werkplek en weet waarover het gaat. Naddeel daarvan is dat het moeilijker is objectief naar de situatie te kijken. Als men moet kiezen dan gaat de voorkeur uit naar een neutraal persoon. Het maakt niet zoveel uit of de vertrouwenspersoon er voor zowel de jongeren als het personeel is. Vijf medewerkers zien wel een knelpunt als de groepsleiding een probleem heeft met een jongere die ook zijn verhaal daar kwijt wil. Het zou kunnen betekenen dat de jongere niet meer naar de vertrouwenspersoon gaat, omdat hij verwacht dat de medewerker ook naar de vertrouwenspersoon gaat.

#### *Voortgang van het experiment*

Alle medewerkers zijn van mening dat project door moet gaan, maar dat er wel meer bekendheid aan gegeven moet worden. Nu zakt de belangstelling snel weer weg en leeft het niet echt onder de jongeren en de medewerkers. "Moet zeker doorgaan, maar met meer publiciteit en bekendheid. Ik merk aan mezelf dat ik gewoon vergeet dat de vertrouwenspersoon er nog is." Het is belangrijk met name voor de

jongeren dat er iemand is bij wie je terecht kunt. Maar de jongeren zullen er alleen gebruik van maken als zij de vertrouwenspersoon kennen en de vertrouwenspersoon vertrouwen. De informatie moet wat kindvriendelijker, de bereikbaarheid moet beter worden, vaker langskomen, procedures over hoe de kinderen geïnformeerd worden en door wie. Het experiment moet zeker doorgaan en blijvend geëvalueerd worden, om het bij te kunnen stellen zodat de jongeren en vaker gebruik van zullen maken.

#### **5.4.4 Management**

##### *De houding van het management*

De directeur is van mening dat een vertrouwenspersoon in De Ambelt een nuttige en noodzakelijke functie is. Het is belangrijk dat medewerkers en kinderen/jongeren serieus genomen worden als zij klachten hebben over de bejegening en behandeling op De Ambelt. Het is niet zo dat de vertrouwenspersoon is ingesteld vanuit een behoefte van het personeel of de cliënten, maar omdat het management van mening is dat deze een bijdrage kan leveren aan de cultuur op de afdelingen.

De constructie wanneer in De Ambelt is gekozen met één onafhankelijke vertrouwenspersoon en vijf interne, wordt nog steeds als een goede keuze beschouwd. De weerstand van het personeel ten opzichte van de functie van vertrouwenspersoon is volgens haar minder, omdat de vertrouwenspersoon een collega is en de medewerkers zelf gebruik kunnen maken van de vertrouwenspersoon. Een ander voordeel is dat de vertrouwenspersonen dicht bij de praktijk zitten en daardoor beter in staat zijn om een signalerende functie te hebben naar het management. Daarnaast is de onafhankelijkheid voldoende gegarandeerd doordat de kinderen en de medewerkers voor een andere vertrouwenspersoon kunnen kiezen die niet gebonden is aan een bepaalde sector, of werkzaam is binnen de instelling. Het maakt juist de keuzemogelijkheid van iedereen groter omdat je voor een man of een vrouw kunt kiezen, iemand die de afdeling kent of juist niet.

#### *Het oordeel over het functioneren van de vertrouwenspersonen*

Over de opzet en implementatie van het experiment is de directie tevreden. De functie van vertrouwenspersoon is ingeburgerd onder de werknemers. Minder bekend is de functie nog bij de jongeren en de functie blijft nog beperkt tot de 24-uurszorg en de BC. Over de kwaliteit van de klachtenondersteuning en informatieverstrekking van de vertrouwenspersoon heeft de directie geen oordeel. De directie staat te ver van de praktijk af om daarop zicht te hebben. Zowel de jongeren als de medewerkers hebben geen klacht ingediend bij de klachtencommissie. Maar dat is vóór de komst van de vertrouwenspersoon ook nooit gebeurd.

Wat betreft de signalerende functie waren de verwachtingen wat hoger dan tot nu toe in de praktijk is gebleken. Er worden geen signalen gemeld waarop men veranderingen in het beleid fundeert. De functie zou beter ingebed moeten zijn binnen de organisatie. Dat heeft niet zoveel te maken met weerstanden als wel met prioriteitstelling.

#### *Het oordeel met betrekking tot de succesfactoren*

De directie heeft geen mening over de mate van vertrouwen die de cliënten hebben in de vertrouwenspersoon. Zij staat te ver van de hulpverleningspraktijk af om daarover een mening te hebben. Dit geldt eveneens voor de andere succesfactoren zoals het vergroten van mondigheid, tevredenheid en verbetering van de positie van de cliënt.

Daarbij benadrukt de directie nogmaals dat zij van mening is dat het vertrouwenswerk bij het personeel moet beginnen. Het gaat om een goed klimaat in de organisatie en de medewerkers moeten dat creëren. Een vertrouwenspersoon is er in eerste instantie voor het personeel als dat tegen zaken aanloopt in de organisatie, in het contact met collega's, in het team, of met de jongeren. Dit zal uiteindelijk leiden tot een verbetering van de hulpverlening en biedt tegelijkertijd een voorbeeldfunctie voor de jongeren. "Als de vertrouwenspersoon er uitsluitend is voor de jongeren dan span je het paard achter de wagen. Wel de kinderen serieus nemen, maar niets doen met de groepsleiding." Het is wel een langdurig proces dat zich niet meteen laat zien in een cultuuromslag binnen de instelling. Maar net zoals in de tussenmeting geconstateerd werd, is het experiment geslaagd als

de sfeer op de afdelingen zodanig wordt dat de jongeren niet meer naar de vertrouwenspersoon hoeven te stappen, maar zelf de leiding durven aan te spreken.

De directie wil graag het experiment in de huidige vorm voortzetten. Wel wil de directie het experiment uitbreiden met meer uren voor de functie van vertrouwenspersoon en uitbreiding naar de jongeren in de pleegzorg. Daarover moeten nog afspraken gemaakt worden met de plaatsers in de pleegzorg. De directie is vooralsnog niet van plan om het experiment uit te breiden met kinderen van de MKD's. Deze groep kinderen is te jong om goed te kunnen begrijpen waar het over gaat.

Onduidelijk is of ouders gebruik mogen maken van de vertrouwenspersoon. De ouders krijgen wel de folder, maar dat is vooral ter informatie. Sommige ouders maken in de praktijk gebruik van de vertrouwenspersoon. Ze worden altijd te woord gestaan, maar op den duur zal de directie hierover een standpunt moeten innemen.

#### **5.4.5 De vertrouwenspersonen**

Bij de eindmeting is er zowel met de interne vertrouwenspersoon van de Boddaert Centra als met de externe vertrouwenspersoon gesproken.

##### *Voorwaardenscheppende activiteiten*

De cliëntenvertrouwenspersoon moet er zorg voor dragen een zodanige positie in de instelling te kiezen dat het voor de cliënten betrekkelijk gemakkelijk wordt zich tot hem of haar te wenden. In De Ambelt is daarom gekozen voor de constructie dat er per sector een eigen vertrouwenspersoon is aangesteld. Deze vertrouwenspersonen zijn op de afdeling waar zij werkzaam zijn telefonisch bereikbaar. Er is niet gekozen voor een zogeheten 'spreekuurmodel', waar een vertrouwenspersoon op een vast tijdstip beschikbaar is.

De insteek van de vertrouwenspersonen is eerst het personeel goed te informeren. Zij zijn immers degenen die de jongeren kunnen doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon. Op de introductiedagen van

de nieuwe werknemers presenteren de vertrouwenspersonen zichzelf. Daarnaast gaan de vertrouwenspersonen in de 24-uurszorg en de Boddaert Centra variërend van eenmaal per drie maanden tot een half jaar de groepen langs. De vertrouwenspersonen bellen van tevoren de afdeling op om hun komst aan te kondigen en merken dat de leiding er voor zorgt dat de jongeren op de hoogte zijn van hun komst. Daarnaast zijn er folders en worden ze genoemd in een voorlichtingsboekje. Knelpunt is dat de vertrouwenspersoon maar anderhalf uur per week voor de functie beschikbaar heeft en dat is veel te weinig om daadwerkelijk regelmatig bij de groepen langs te gaan. Voorlichting is een zaak die eigenlijk voortdurende aandacht behoeft, zeker gezien de snelle wisselingen van de jongeren zelf. "Vertrouwen is een essentieel onderdeel van het werk en dat bouw je niet op door een keer in de drie maanden langs te komen, zeker gezien de snelle wisseling van cliënten." De externe vertrouwenspersoon gaat ongeveer tweemaal per jaar langs bij de groepen.

Belangrijk is het onderlinge overleg dat de interne vertrouwenspersonen hebben, onder supervisie van de externe vertrouwenspersoon. Het overleg vindt eenmaal in de zes weken plaats en is vooral gericht op het vorm en inhoud geven van het vertrouwenspersoonwerk.

#### *De cliëntencontacten*

De cliëntencontacten zijn zowel voor de Boddaert Centra als de 24-uurs zorg zeer beperkt. Op de Boddaert Centra zijn er vanaf het begin van het experiment zes contacten geregistreerd en in de 24-uurszorg vijf, maar daarnaast was er driemaal contact met ouders. De leeftijd van de jongeren op de Boddaert Centra varieert tussen de acht en veertien jaar, op de 24-uurszorg waren de jongeren allen ouder dan dertien jaar. Op de Boddaert Centra betreft het vooral zoals de vertrouwenspersoon zegt "dingetjes van thuis". Zo klagen de jonger over pesten op school of problemen met de scheiding van ouders. De kinderen worden doorverwezen naar de groepsleiding om met hen over de problemen te praten. "De klachten hebben tot nu toe veelal het karakter van persoonlijke gesprekken over problemen thuis of op school. Als vertrouwenspersoon stuur ik de jongeren dan vrij snel door. Ik luister wel en neem de jongeren serieus. Maar ik bespreek met wie van de groepleiding hij of zij het zou kunnen be-

spreken, zodat de hulp zo dicht mogelijk bij de jongere zelf gerealiseerd wordt." De interventies bestaan vooral uit aanhoren, structureren van de melding of het probleem. Opvallend is overigens dat op het registratieformulier alleen aanhoren, informatie geven of doorverwijzen als antwoordcategorieën vermeld staan. Bij de categorie anders wordt bemiddeling genoemd.

Bij de 24-uurszorg hebben de klachten wel vaker betrekking op de groepsleiding. In vier contacten hebben twee jongeren het commentaar op de groepsleiding dat ze zich niet gehoord en serieus genomen voelen. Ook in deze contacten is besloten dat de jongere zelf naar de groepsleiding stapt om het aan te kaarten. Een meisje heeft de externe vertrouwenspersoon benaderd omdat zij dacht zwanger te zijn. De vertrouwenspersoon is mee geweest naar de huisarts, zij bleek niet zwanger te zijn. De klachten van de ouders (driemaal) betreffen allen klachten over seksueel misbruik van hun kind. In alle drie de gevallen zullen de ouders naar het sectorhoofd stappen. In alle gevallen is er dus sprake van terugverwijzing, in geen van de zaken is er sprake geweest van bemiddeling. In sommige zaken is er nog wel een vervolcontact geweest in de zin dat de vertrouwenspersoon heeft gevraagd hoe het nu gaat.

Het aantal contacten wordt door de vertrouwenspersoon als onvoldoende beschouwd. Dat heeft volgens hem duidelijk te maken met het geringe contact wat hij heeft met de kinderen. Misschien zijn de kinderen wel op de hoogte van zijn bestaan, maar dat is nog onvoldoende om daadwerkelijk op hem af te stappen. De indruk bestaat dat de kinderen wel voldoende vertrouwen hebben in de vertrouwenspersoon, maar zoals hiervoor gezegd: de jongeren moeten nog erg wennen aan de nieuwe functie. "Op het uitje met de kinderen werden er grappen gemaakt over mijn functie. Ze kennen me wel (.....) Maar ze vinden het moeilijk om te bellen. Als ze je zien dan zullen ze eerder de stap zetten om je aan te spreken, dan dat ze moeten bellen."

#### *Andere taken van de vertrouwenspersoon*

Aan de andere taak van de vertrouwenspersoon, die van informatiebegeleiding, is nog geen aandacht besteed. Hett wordt in eerste instantie ook als taak van de mentor beschouwd de jongeren goed te

informereren over de gang van zaken en de rechten en plichten van de jongeren. Wat betreft de persoonlijke gesprekken zou men kunnen concluderen dat veel van de zaken waar jongeren nu voor komen eigenlijk onder het kopje persoonlijke gesprekken vallen. Dat wil zeggen: er is geen concrete klacht of andere uiting van onvrede over de behandelingsituatie en geen vraag om informatie. Wat betreft de signaleringstaak: deze wordt wel als een taak van de vertrouwenspersoon gezien, maar in de praktijk wordt hier niets mee gedaan.

#### *Houding medewerkers en management*

De houding van het management en de groepsleiding wordt als zeer positief ervaren. De collega's werken altijd mee en zien het niet als een inbreuk op hun handelen. Een ondersteunende houding van het management wordt als een absolute voorwaarde van het experiment beschouwd. Daarnaast is de groepsleiding in de huidige constructie van essentieel belang omdat deze de jongeren naar de vertrouwenspersoon moet doorverwijzen.

#### *De positie van de vertrouwenspersoon in de instelling*

De vertrouwenspersonen vinden dat de onafhankelijkheid voldoende gewaarborgd is doordat er meerdere interne vertrouwenspersonen zijn en een externe. Het is wel soms verwarrend als de vertrouwenspersoon op de eigen groep aangesproken wordt door collega's en jongeren. Gebeurt dit dan in zijn rol van begeleider, collega of juist van vertrouwenspersoon? Dat is niet altijd duidelijk. "Ik check het altijd, doe je nu een beroep op mij als vertrouwenspersoon of als collega of als groepsleiding. Als ik duidelijk signalen krijg vraag ik altijd of ik daar iets mee mag doen. Je moet zelf helder hebben in welke hoedanigheid iemand met je praat."

#### *Mogelijke resultaten van de functie vertrouwenspersoon*

Wat betreft de mondigheid en positieverbetering van de kinderen wordt het experiment vooral een proces beschouwd, dat uiteindelijk de positie van de jongeren zal verbeteren. "Dat heeft zijn uitstraling naar de jongeren. Je wordt als groepsleiding wel wakker geschud en dat moet leiden tot meer mondigheid bij de jongeren en meer invloed op de behandeling." De jongeren zijn al mondig en dat geldt ook voor hun invloed op de behandeling. Sinds kort is er een cliëntenraad opgericht bestaande uit jongeren en ouders. Een vertrouwensper-

soon zit als toehoorder bij de raadsvergaderingen om eventueel gezamenlijke acties te kunnen ondernemen. Dat hele scala aan activiteiten zal op de lange termijn wel tot verbetering van de positie leiden, aldus de vertrouwenspersonen. "Wij hebben de stem van de jongeren nodig om ons werk goed te doen. Het gaat om een heel scala van maatregelen waardoor jongeren meer invloed krijgen op de behandeling."

#### *Voortzetting experiment*

De vertrouwenspersonen vinden dat het experiment voor de jongeren voortgezet moet worden. Er is een onomkeerbaar proces in gang gezet. Het experiment mag volgens hen als geslaagd beschouwd worden, zeker gezien de beperkte middelen die zij tot hun beschikking hadden. Toch zouden een aantal voorwaarden gerealiseerd moeten worden. Ten eerste een betere bereikbaarheid voor de interne vertrouwenspersonen, ten tweede meer tijd voor de functie. De vertrouwenspersonen kunnen niet alles in de anderhalf uur die zij wekelijks hebben persen. In die tijd moeten zij klachten behandelen, voorlichting geven, de reistijd naar de verschillende afdelingen zit daarin, net zoals de groepsbijeenkomsten met de andere vertrouwenspersonen. Een onmogelijk taak dus.

Het experiment zou voortgezet moeten worden, zeker gezien de investeringen die al gedaan zijn. Er zijn wel duidelijke vraagtekens bij de vraag of je de functie van vertrouwenspersoon moet uitbreiden naar andere jongeren of bijvoorbeeld ouders of kinderen van het MKD.

## **5.5 Samenvatting en conclusie**

### **5.5.1 De mate van bekendheid**

De functie van vertrouwenspersoon is in De Ambelt bij de jongeren zelf wel bekend. Iedereen is op de hoogte en weet wie de interne vertrouwenspersoon is. De constructie van meerdere interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon is zowel voor de jongeren als de medewerkers niet helder. Op zich vinden de jongeren het een goede zaak dat er meerdere vertrouwenspersonen

zijn, zeker bij ziekte of te hoge werkdruk, maar zelf zullen ze er niet snel gebruik van maken. Er is alleen sprake van een algemene folder voor zowel de medewerkers als de jongeren. Er is geen speciale folder voor de jongere kinderen. Onduidelijk is hoe men de vertrouwenspersoon kan bereiken. Men weet dat je hem of haar kan bellen, maar het nummer is niet bekend. Dit kan aan de leiding gevraagd worden, maar dat kan mogelijk een drempel zijn op het moment dat iemand contact wil opnemen met de vertrouwenspersoon.

Op zich is de afhankelijkheid of de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon niet zo'n issue voor de jongeren. Sommige jongeren vinden het wel gemakkelijk dat de vertrouwenspersoon binnen de instelling werkt. Anderen zijn er dubbel over, maar gaan ervan uit dat de vertrouwenspersoon geheimhoudingsplicht heeft en dat het dus niet uit hoeft te maken of iemand in dienst is van de instelling. Belangrijk vinden de jongeren dat er voldoende vertrouwen is in de vertrouwenspersoon. Iedereen vertrouwt de vertrouwenspersoon in de zin dat hij of zij niets zal doorvertellen. Maar er moet ook voldoende vertrouwen zijn om je problemen aan iemand te vertellen. Omdat de jongeren de vertrouwenspersoon zeer zelden zien, wordt er geen band opgebouwd en het is dan gemakkelijker om naar je mentor te stappen met een probleem dan naar een relatief onbekende persoon.

De medewerkers zijn verdeeld over de vraag of de vertrouwenspersoon onafhankelijk van de instelling moet zijn of niet. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon staat buiten de organisatie en zal daardoor objectiever zijn, maar eveneens minder goed op de hoogte van de instelling. Wel zien een aantal medewerkers een knelpunt in het feit dat de vertrouwenspersoon zowel voor het personeel als de jongeren zelf werkzaam is. Dat kan problemen geven als er een conflict is met de jongere zelf, en beiden naar de vertrouwenspersoon willen stappen.

Voor de interne vertrouwenspersoon is het soms verwarrend om helder te houden in welke hoedanigheid hij aangesproken wordt. Gesignaleerd wordt dat voor de oudere jongeren wel een punt is dat ze niet snel naar iemand van de leiding zullen stappen, maar voor de

jongere kinderen is de interne vertrouwenspersoon juist gemakkelijk te bereiken.

### **5.5.2 Mondigheid**

Er is geen indicatie dat de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon de mondigheid van de cliënten bevordert. De jongeren vinden dat het ook niet nodig is, zij kunnen goed voor zichzelf opkomen en dat is niet veranderd met de komst van de vertrouwenspersoon. De relatie van de jongeren met de groepsleiding is zodanig dat de jongeren zelf wel naar de leiding toe stappen als er een probleem is.

### **5.5.3 Tevredenheid**

De jongeren zijn tevreden over de vertrouwenspersoon in die zin dat zij het zinvol vinden dat er iemand is bij wie jongeren terecht kunnen. De jongeren vinden de vertrouwenspersoon vooral zinvol voor andere jongeren, maar zelf zullen zij daarvan geen gebruikmaken. Alle jongeren vinden dat in elke instelling in de jeugdzorg een vertrouwenspersoon aanwezig moet zijn en dat het experiment voortgezet moet worden.

Hetzelfde geldt voor de medewerkers: ook zij geven aan dat zij de functie zinvol vinden, maar dan vooral voor de jongeren.

### **5.5.4 Verbetering aan kwaliteit van het hulpaanbod en positie en status van de cliënt**

Al wordt er nog niet echt gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon door de jongeren, men vindt wel dat de kwaliteit van de hulpverlening verhoogd wordt door de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Dit zet de medewerkers aan het denken en maakt ze alert op mogelijke problemen van jongeren. De functie van vertrouwenspersoon maakt deel uit van een totaal beleid van de instelling dat gericht is op de verbetering van de kwaliteit van de instelling en de positie van de cliënt daarin. Een voorbeeld daarvan is de oprichting van de cliëntenraad.

### **5.5.5 Uitvoering**

Opvallend weinig jongeren hebben daadwerkelijk gebruikgemaakt van de vertrouwenspersoon in De Ambelt. Wat dat betreft is er geen verschil tussen de 24-uurszorg en de BC. Juist vanwege het andere karakter van de vertrouwenspersoon is besloten om ook de 24-uurszorg te betrekken in het onderzoek, omdat hierdoor een vergelijking mogelijk is met het experiment in de residentiële jeugdhulpverlening. De verwachting was dat de jongeren van de 24-uurszorg vaker een beroep zouden doen op de vertrouwenspersoon in vergelijking met de jongeren in de ambulante zorg. Doordat jongeren 24 uur in een setting verkeren is de afhankelijkheid groter en kunnen zij moeilijker een beroep doen op anderen, zoals ouders, om hun beklag te doen. Men kan constateren dat in beide sectoren het aantal keren dat er een beroep gedaan is op de vertrouwenspersoon zeer laag is. Hiervoor zijn een aantal mogelijke verklaringen. Ten eerste komen de vertrouwenpersonen zeer weinig op de afdelingen, dat maakt de drempel heel hoog. Als er iets is waarvoor de jongeren contact zouden willen opnemen, dan weten ze niet hoe ze de vertrouwenspersoon kunnen bereiken of mogen ze niet zonder toestemming van de groepsleiding bellen.

Een andere verklaring is dat de functie van de vertrouwenspersoon in De Ambelt zeer onduidelijk is. In de uitleg wordt benadrukt dat jongeren bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen met problemen die ze aan niemand durven vertellen. De vertrouwenspersoon zal de informatie uit het gesprek geheimhouden. Door deze uitleg ontstaat er een overlap in taken met de hulpverleners. Door de jongeren wordt naar voren gebracht dat zij voor hun problemen thuis, in de klas, of in de groep wel bij hun eigen mentor of begeleider terecht kunnen.

Door de jongeren wordt opgemerkt dat zij niet zo snel naar een onbekende zullen stappen en dus geen gebruik zullen maken van de vertrouwenspersoon. In de voorlichting van de vertrouwenpersonen wordt met name de geheimhouding en het vertrouwen benadrukt, maar in elke (hulpverlenings)relatie is dit een belangrijke aspect. Niemand van de jongeren noemt als functie van de vertrouwenspersoon klachtenondersteuning. De onafhankelijk vertrouwenpersoon is

iemand die geschoold is als vertrouwenspersoon voor het personeel, als zij zich (seksueel) geïntimideerd voelen door collega's in de instelling. Vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn daarin belangrijke onderdelen. Hierdoor komt de nadruk te liggen op geheimen waar jongeren mee lopen en die ze aan niemand durven vertellen, en er is weinig aandacht voor de ondersteuning van klachten over de hulpverlening.

In De Ambelt kunnen zowel de medewerker als de jongere bij de vertrouwenspersoon terecht als er een conflict is. Terecht benoemen een aantal medewerkers dit als een mogelijke belangenverstrengeling. Nu is deze dubbele functie van de vertrouwenspersoon, die zowel voor de jongeren werkt als voor het personeel, nog geen probleem. Als de nadruk van het vertrouwenswerk komt te liggen op de functie zoals die in de wet bedoeld is, namelijk ondersteuning bij klachten van jongeren over hun hulpverlening, kan dit wel een belangenverstrengeling opleveren. Dit is misschien een nog belangrijker issue dan de vraag wel of niet onafhankelijk. Het is aan te bevelen dat deze functies in de toekomst uit elkaar gehaald zullen worden.



## **6 De cvp ambulant voor jongeren & ouders (Noord-Brabant)**

### **6.1 Inleiding**

Zoals eerder vermeld is het experiment met de ambulante cvp in Brabant autonoom verlopen ten opzichte van de experimenten in Rotterdam en Overijssel. Ten eerste is het eerder van start gegaan en had daarom een 'voorsprong' van een jaar op de andere experimenten. Ook is een 'brede cliëntendefinitie' gehanteerd, waardoor de cvp ook beschikbaar is voor de ouders. De evaluatie van het experiment is uitgevoerd door het PON en wijkt in onderzoeksvraag en opzet af van het evaluatieonderzoek in Rotterdam en Overijssel (zij het in geringe mate). Om deze reden is een directe vergelijking tussen de experimenten niet altijd even goed mogelijk.

Doordat het experiment eerder is begonnen en de looptijd even lang was is het experiment ook eerder afgelopen en geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie is het experiment verlengd met een jaar tot eind 2001. Aan het eind van het jaar zal wederom een eindevaluatie uitgevoerd worden door het PON. Ten behoeve van dit rapport is door het PON een stand van zaken opgemaakt (september 2001).

De beschrijving van het experiment en de bevindingen van de evaluatie in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de verslagen en het eindrapport van het PON. Het gaat om het verslag van de basis- en tussenmeting (Bekkers 1999; Bekkers 2000), het eindverslag 'De toekomst met vertrouwen tegemoet?' (Bekkers 2001) en de stand van zaken, september 2001 (Bekkers 2001). Omdat het experiment in deze verslagen uitgebreid beschreven staat, beperken we ons tot een samenvatting van de resultaten. Het gaat om de resultaten zoals beschreven bij de eindmeting, geactualiseerd met de huidige stand van zaken. We doen geen verslag van de basis- en tussenmeting.

## 6.2 De gang van zaken in de instelling voorafgaand aan het experiment

De drie Brabantse instellingen doen vooral aan het experiment mee omdat zij daarin een mogelijkheid zien om de klantvriendelijkheid van de hulpverlening te vergroten. Zowel bij de Raad voor de Kinderbescherming als bij Jeugdzorg Noord-Brabant gaat het vooral om verplichte contacten die aan de cliënten worden opgelegd. Het is van groot belang dat de cliënt niet het gevoel heeft helemaal te zijn overgeleverd aan deze instellingen. De cvp kan een bijdrage leveren aan de empowerment van cliënten. Daarnaast vindt de Raad voor de Kinderbescherming het van groot belang dat de cvp een bijdrage levert aan de tevredenheid van de cliënten. De Raad wijst er verder op dat de werkdruk bij de medewerkers erg groot is. Als het optreden van de cvp ertoe zou leiden dat de werkdruk nog verder toeneemt, zou dit kunnen leiden tot problemen met het draagvlak voor het experiment. Bij de Stichting Troje verwacht men minder problemen. Dit heeft te maken met het feit dat deze instelling goede ervaringen heeft opgedaan met een cvp in de residentiële sector.

Bij de start van het experiment is de houding van de hulpverleners gepeild door hiernaar te vragen bij de teamcoördinatoren. Het is hun oordeel dat de hulpverleners over het algemeen positief-kritisch tegenover het cvp-experiment staan. "Het wordt op het eerste oog als een zinvolle ondersteuning van de positie van de cliënt beschouwd. Tegelijkertijd is men huiverig voor het extra werk dat de inbreng van deze derde partij mogelijkwijs met zich mee brengt en voor de mogelijke interferentie met de eigen werkzaamheden. Over de hele linie wordt namelijk reeds een zeer hoge werkdruk ervaren. Veel medewerkers vragen zich bovendien af of het voortdurend sleutelen aan de verbetering van de rechtspositie van cliënten inmiddels niet te ver wordt doorgevoerd. Daarnaast voelden verschillende teams zich min of meer overvallen door het feit dat de directie hen voor deelname aan het experiment had aangewezen; men had graag actief bij de beslissing betrokken willen worden".

## 6.3 De eindmeting

Ten behoeve van de eindmeting is door de onderzoekers van het PON langs een vijftal lijnen informatie verzameld. Interviews met directies, unitleiders, cliëntvertrouwenspersonen en RPCP-projectleider. Daarnaast telefonische interviews met cliënten, een schriftelijke enquête bij gezinsvoogden, maatschappelijk werkers en raadsonderzoeker, en een analyse van door de cvp vastgelegde registratiegegevens en bestudering van relevant documentatiemateriaal. Omdat in het onderzoek geen jongeren zijn geïnterviewd gaan we niet in op de mening van de cliënten. Voor de overige betrokkenen beperken we ons hier tot een weergave van de algemene conclusies. Omdat in Brabant een 'breed' cliëntenbegrip gehanteerd wordt, moet men onder de cliënten zowel jongeren als ouders verstaan. In de praktijk hebben voornamelijk ouders gebruik gemaakt van de cvp.

### 6.3.1 Hulpverleners

In het kader van het onderzoek zijn zowel de teamleiders als teammedewerkers bevraagd. De teamleiders zijn benaderd middels een interview, de teammedewerkers via een vragenlijst. In de laatste fase zijn twee gesprekken gevoerd met teamleiders van de Raad voor de Kinderbescherming, met de teamleiders van St. Jeugdzorg Eindhoven en van St. Jeugdzorg Helmond en met de unitmanager daghulp van de Combinatie St. Troje/SDJ. In totaal zijn 79 vragenlijsten verspreid naar teammedewerkers. Hiervan zijn er 40 ingevuld geretourneerd. Zes respondenten hebben wel eens persoonlijk contact gehad met de cvp ambulante, de meesten in het kader van een bemiddelingsgesprek. Aan deze groep wordt in de resultatenbespreking geen specifieke aandacht gegeven omdat de geringe omvang dat niet toelaat.

Van de 40 hulpverleners geven er negen aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van de cvp ambulante. Daarvan zijn er zeven werkzaam bij St. Jeugdzorg Eindhoven. Wellicht dat dit samenhangt met het feit dat deze unit de afgelopen periode relatief veel personele wisselingen heeft gehad en een forse reorganisatie achter de rug heeft. De respondenten die niet op de hoogte waren van het cvp-

experiment, zijn in de verdere bespreking van de resultaten buiten beschouwing gelaten. De hulpverleners zijn in Noor-Brabant niet gevraagd naar hun indruk van de bekendheid van de cvp bij jongeren en hun ouders.

Bijna de helft van de hulpverleners is van mening dat de cvp gedurende het experiment niet adequaat gecommuniceerd heeft met hun team. Ongeveer eenderde beschouwt de communicatie als redelijk tot goed; de rest heeft hierover geen mening. Men vindt dat de cvp ambulante te weinig zichtbaar is geweest en dat er te weinig terugkoppeling heeft plaatsgevonden over het verloop van het experiment. De helft van de medewerkers vindt het niet of onvoldoende duidelijk wat het takenpakket van de cvp inhoudt. Niet meer dan eenderde deel vindt de positie en werkzaamheden van de cvp voldoende duidelijk afgebakend van die van de eigen werkzaamheden. De overigen vinden de duidelijkheid van de taakafbakening te wensen overlaten of hebben hierop te weinig zicht om tot een beoordeling te kunnen komen.

De teamleiders constateren een positieve ontwikkeling ten aanzien van de uitstraling van de cvp ambulante: men stelt vast dat de cvp's meer inzetten op hun profilering, en ook neemt de kwaliteit van de bemiddeling toe. De teamleiders signaleren dat de weerstand bij hun medewerkers tegen de cvp ambulante is afgenomen of zeker niet groter is geworden sinds de aanvang van de werkzaamheden van de cliëntenvertrouwenspersonen. De teamleiders van de Kinderbescherming vinden bovendien dat zij zelf enigszins tekort zijn geschoten: zo bleek het heel moeilijk om alle raadsonderzoekers op één moment bij elkaar te krijgen ten behoeve van de bijeenkomsten met de medewerkers van het cvp-project.

Hoewel geen echt enthousiaste geluiden te noteren waren, is een ruime meerderheid van de unitmedewerkers toch van oordeel dat de cvp ambulante een zekere meerwaarde heeft ten opzichte van reeds bestaande vormen van ondersteuning. Bij andere vormen van ondersteuning kan gedacht worden aan het laten bijstaan door een advocaat, maatschappelijk werker of familielid, maar ook aan bemiddeling door een teamleider en aan het inschakelen van een klachtencommissie. Ongeveer 40% vindt een cvp hierop een (heel) zinvolle

aanvulling en een vergelijkbaar percentage spreekt van een redelijk zinvolle aanvulling. Twee op de drie medewerkers is de mening toegedaan dat de cvp ambulante een structurele voorziening binnen de eigen werkvorm zou moeten worden. Van de medewerkers van St. Jeugdzorg Helmond reageert niemand afwijzend; tegenstanders zijn te vinden bij St. Jeugdzorg Eindhoven en de Raad voor de Kinderbescherming. Argumenten van voorstanders zijn dat het werk van de cvp past binnen het gevoerde kwaliteitsbeleid en een beleid van openheid van de instelling, de cliënt heeft recht op ondersteuning en de cvp kan escalatie van een conflict voorkomen. Argumenten tegen de cvp ambulante zijn: te weinig van de cvp gemerkt in de afgelopen jaren, de onduidelijke positionering en taakafbakening van de werkzaamheden van de cvp, de positie van een cliënt wordt almaar versterkt; waar blijft de positie van een instellingsmedewerker?

Een aanzienlijk deel van de voorstanders meent wel dat de omzetting naar een structurele voorziening alleen onder een aantal randvoorwaarden kan plaatsvinden. Ten eerste zou er voldoende behoefte bij cliënten aan een cvp ambulante moeten bestaan en ook voldoende gebruik. Van moeten worden gemaakt. In de tweede plaats mag het niet leiden tot een extra tijdsinvestering van de kant van de medewerker, tenzij deze er extra tijd voor krijgt. Ten derde zou de feedback en publiciteit vanuit de cvp verbeterd moeten worden. Tot slot zou de cvp een heel duidelijke plaats in het primaire hulpverleningsproces van een instelling moeten worden gegeven.

Bovenstaand beeld past bij de opvattingen van de teamleiders: één teamleider ervaart een duidelijke meerwaarde, de andere teamleiders uiten veel meer hun twijfels. Volgens de eerste teamleider kanaliseert de cvp de klacht en achterliggende emoties, de cvp zorgt voor verheldering na het wegebben van de eerste emoties, een zaak wordt minder snel in de juridische sfeer getrokken en het maakt de werker bewuster van zijn handelen. Wel had ze verwacht dat er door cliënten vaker een beroep op de cvp ambulante zou worden gedaan.

De andere teamleiders spreken eveneens een tegenvallend beroep op de cvp ambulante en menen dat dit samenhangt met de geringe meerwaarde ten opzichte van al bestaande vormen van ondersteuning. Cliënten zouden bij voorkeur zoeken naar een vertrouwd ie-

mand, en niet snel geneigd zijn een vreemde in huis te halen. Bovendien wensen veel cliënten helemaal geen bemiddeling zoals de cvp dat doet, maar zij willen een klachtenprocedure in gang zetten. Een van de teamleiders vindt verder dat de cvp ambulante zich teveel als product presenteert waaraan de omgeving zich moet aanpassen, terwijl dit andersom zou moeten zijn. Er zou kritischer gekeken moeten worden naar inpassing op unitniveau, aldus deze teamleider. Een andere teamleider vraagt zich in alle ernst af of de cvp niet teveel door de keel van de cliënt geduwd wordt, omdat 'we met zijn alle besloten hebben dat het goed voor ze is'.

### **6.3.2 Management**

Het management van de drie betrokken instellingen staat in principe niet negatief ten opzichte van een structurele inbedding van een cliëntenvertrouwenspersoon in de ambulante jeugdzorg. Wel zouden de kosten niet eenzijdig gedragen moeten worden door de instellingen, ook de provincie of landelijke overheid zou een bijdrage moeten leveren. Ook het management van de gastheerorganisatie van de cvp-voorziening (het BOZ en het RPCP) is bereid tot voortzetting van deze constructie. Men vindt het een voorziening die bij uitstek past bij de ervaring en aard van de werkzaamheden van het BOZ en RPCP.

Bij aanvang van het cvp-experiment is door het management bewust gekozen voor een breed cliëntenbegrip; een definitie waarin niet alleen jongeren, maar ook ouders en verzorgers zijn opgenomen. Dit is gedaan om een naadloze aansluiting te realiseren bij de praktijk van met name de gedwongen hulpverlening zoals die binnen St. Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming wordt geboden. Het gezinssysteem is daarbij het uitgangspunt. De systeembenadering beschouwt het als onwenselijk en niet in het belang van het kind als in het kader van hulpverlening het kind los van de context van zijn directe sociale omgeving wordt benaderd. Via ondersteuning en begeleiding van de ouders of verzorgers wordt getracht het kind een veilige leefomgeving te bieden. Het uitgangspunt is dat daarmee het welzijn van het kind gebaat is. De cvp ambulante hanteert in feite eenzelfde insteek. Hiervan uitgaande, blijven de effecten van het

werk van de cvp voor volwassenen niet beperkt tot diezelfde volwassenen. Indirect worden ook jongeren zelf bereikt.

### **6.3.3 Cliëntvertrouwenspersoon**

De twee vertrouwenspersonen menen dat het na een moeizame start de goede kant op gaat met het experiment. De professionaliteit is toegenomen en het aantal cliënten trekt aan. De cvp ambulant heeft een drietal functies: cliënten informatie verstrekken en advies en bijstand verlenen bij problemen die uit de behandeling of bejegening in de instelling voortkomen. De praktijk leert dat er tevens een preventieve werking uitgaat van de activiteiten van de cvp. De cliëntvertrouwenspersonen hebben de ervaring dat een aantal cliënten die bij hen aankloppen voornemens zijn een klacht in te dienen, maar dat daar in de loop van het begeleidingsproces veelal vanaf wordt gezien door de cliënt. Met andere woorden, zonder aanwezigheid van de cvp is de kans groter dat een klacht in de juridische sfeer getrokken wordt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een advocaat. Wel bespeurt men bij enkele units nog steeds enige terughoudendheid in het uitdragen van de cvp-voorziening. Men betreurt het dat het aantal jongeren is achtergebleven bij de verwachtingen, maar verwacht dat dit in de toekomst zal aantrekken door zich meer gericht te profileren op plaatsen waar jongeren te vinden zijn.

### **6.3.4 Uitvoering**

Het totaal aantal cliënten van de aan het experiment deelnemende instellingen (Raad voor de Kinderbescherming Eindhoven, Stichting Jeugdzorg Noord-Brabant (Zuid-Oost), Combinatie Troje-SDJ en het Jeugd Preventie Project) in de periode mei 1999 – december 2000 was ongeveer 2200. In deze periode hebben 4 jongeren contact gezocht met de cvp en 62 ouders/verzorgers. De vragen en klachten van de 4 jongeren staan niet apart geregistreerd, zodat wij daarover geen informatie hebben.

De cliënten (dus bijna altijd ouders) stelden vooral vragen over hun rechtspositie en over de rapportage over hun kind. Ook klachten

gingen vaak over de rapportage, waarin volgens de ouders een verkeerde voorstelling van zaken gegeven werd. Daarnaast zijn er ook veel bejegeningklachten.

Sinds het einde van het eerste deel van het experiment –eind 2000– hebben 79 cliënten contact gezocht met de twee cliëntenvertrouwenpersonen. Dit betekent dat in de eerste negen maanden van dit jaar evenveel cliënten contact hebben gezocht met de cvp's als in de gehele periode van twee jaar ervoor. De helft van de cliënten is afkomstig van St. Jeugdzorg Eindhoven of Helmond en eenderde deel komt van de Raad voor de Kinderbescherming. Ondanks de uitbreiding met het Team Ambulante Zorg, heeft geen enkele cliënt van de Combinatie Troje-SDJ contact met de cvp gezocht. Daarnaast speelt een rol dat sinds begin dit jaar weinig cliënten zijn ingestroomd in de beide andere ambulante werkvormen van de Combinatie Troje-SDJ (Bajo en OPP). Elf van de 79 cliënten komen van buiten de drie deelnemende jeugdzorginstellingen. Ruim 90% (n=75) van het cliëntenbestand betreft volwassenen: ouders en verzorgers van kinderen en jongeren. Drie van de in totaal vier jongeren zijn binnengekomen via de Raad voor de Kinderbescherming en uitgebreid begeleid door de cvp's, van het proces van informatieverstrekking tot aan ondersteuning tijdens de rechtzaak.

De deelnemende units van de drie instellingen hebben in de periode januari 2001 – midden september 2001 te maken gehad met naar schatting 1600 cliënten. Uitgaande van 68 cliënten (79 minus 11 cliënten van buitenaf), betekent dit dat ongeveer 4% van alle cliënten ondersteuning heeft gezocht bij de cvp ambulant. Een cliënt kan meerdere vragen of klachten kenbaar maken. Gemiddeld gaat het om drie van dergelijke kwesties per cliënt. Tweederde deel van de kwesties betrof een klacht, dat wil zeggen een uiting van onvrede over een instelling.

## **6.4 Samenvatting en conclusie**

Zoals vermeld wordt in Brabant het brede cliëntenbegrip gehanteerd. Het zijn voornamelijk ouders die gebruik hebben gemaakt van de cvp ambulant. Tijdens de pilot fase hebben vier jongeren gebruikgemaakt

van de cvp, in de daaropvolgende negen maanden nog eens vier jongeren. De eerste conclusie die getrokken kan worden is dat het hier gaat om een wezenlijk andere invulling van de cvp dan bij de andere experimenten.

Het streven van de onderzoekers was om ook met jongeren te spreken, maar dit is niet gelukt. De resultaten uit het onderzoek zijn daarvoor voornamelijk gebaseerd op volwassen cliënten. In totaal zijn 35 cliënten geïnterviewd. Achttien cliënten hebben contact gehad met de cvp, zeventien cliënten hebben geen contact gehad met de cvp. Deze aantallen worden bepaald door de manier van werven via twee kanalen. Enerzijds de cvp en anderzijds via hulpverleners. De aantallen zeggen niets over de mate van bekendheid van de cvp.

#### **6.4.1 De mate van bekendheid**

In de meeste gevallen is de cvp bij de geïnterviewde cliënten ingeschakeld nadat men de klachten zelf al kenbaar had gemaakt bij de instelling en/of gebruik had gemaakt van een advocaat. Veelvuldig genoteerde klachten zijn: de langdurige periodes, het niet nakomen van afspraken, het idee achtergesteld te worden bij de partner en een onvolledige rapportage. Drie van de achttien cliënten hadden geen klachten maar zochten extra steun. Hieruit wordt duidelijk dat het gaat om problemen van volwassenen die contact zoeken met de cvp nadat ze eerst zelf geprobeerd hebben de problemen op te lossen.

Tweederde van de geïnterviewde cliënten die contact gehad hebben met de cvp (18 personen) is via de toegezonden brochure bekend geworden met de cvp. De anderen zijn verwezen (door politie, stichting noodkreet, een kennis) of zijn met de cvp bekend geworden via het telefoonboek of via het verzoek voor deelname aan het onderzoek. Elf van de zeventien cliënten die geen gebruikgemaakt hebben van de cvp ambulante geven aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van de cvp-voorziening. Omdat de methodiek van onderzoek niet uitgaat van een steekproeftrekking uit het gehele cliëntenbestand, maar van werving door de hulpverlener of door de cvp kunnen geen uitspraken gedaan worden over de mate van bekendheid.

Meer algemeen wordt gevonden dat de bereikbaarheid van de cvp beter zou kunnen. Het gaat vooral om een beperkte telefonische bereikbaarheid, door het parttime karakter van de functie. Ook was de bereikbaarheid gering omdat gedurende een aanzienlijk deel van de pilotfase slechts van één cvp gebruikgemaakt kon worden. Uit het aanvullende verslag van de actuele stand van zaken, blijkt dat er op dit moment geen klachten meer zijn over een beperkte bereikbaarheid.

#### **6.4.2 Mondigheid**

De vraag of de cliënten door de komst van de cvp mondiger zijn geworden is in het onderzoek in Brabant niet meegenomen. Hierover kunnen derhalve geen uitspraken gedaan worden.

#### **6.4.3 Tevredenheid**

Vrijwel alle cliënten van de cvp (het betreft ouders dan wel pleegouders) zijn doorgaans (heel) tevreden over de dienstverlening. Men had eindelijk het gevoel serieus genomen te worden en men zegt meer inzicht te hebben gekregen in geldende regels en voorschriften. De drie cliënten die aangaven nogal ontevreden te zijn, hekelden de geringe invloed die de cvp heeft of waren teleurgesteld in het resultaat.

Een ruime meerderheid zou het zinvol vinden indien de voorziening een structureel karakter zou krijgen. Hierbij worden wel enige kanttekeningen geplaatst. De opvatting heerst dat de cvp ambulant kwalitatief goed werk leveren, maar dat zij in feite te weinig instrumenten in handen hebben om ook een daadwerkelijke invloed op de jeugdzorg uit te oefenen.

Van de instellingsmedewerkers is tweederde deel van mening dat de cvp ambulant een blijvend karakter zou moeten krijgen. Wel zijn er kritische kanttekeningen over de geringe zichtbaarheid en onduidelijke positionering van de cvp.

Bij de laatste stand van zaken blijkt nogmaals dat bij de cliënten grote behoefte bestaat aan ondersteuning door een onafhankelijke, professionele vertrouwenspersoon. Men wenst informatie, begeleiding en steun in een situatie die als heel bedreigend en complex wordt ervaren.

De cvp-medewerkers hebben tijdens de pilotfase geen gebruikge maakt van de mogelijkheid opvallende tekortkomingen of knelpunten in de organisatie te signaleren. Dit komt door de tijd die ging zitten in de inhoudelijke ontwikkeling van de cvp-functie. Verder leenden volgens de cvp-projectleider de aard en frequentie van waargenomen knelpunten zich niet voor een schriftelijke gedocumenteerde signalering aan de directie van één van de drie instellingen.

#### **6.4.4 *Verbetering aan kwaliteit van het hulpaanbod en positie en status van de cliënt***

De kwaliteit van de dienstverlening door de instellingen is niet direct onderzocht. Wel kan gesproken worden van indirecte aanwijzingen voor verbetering. Enkele cliënten gaven namelijk aan dat de instellingsmedewerkers zich actiever opstelden door de bemiddeling van de cvp.

Tevens bestaan indirecte aanwijzingen dat er ook een effect is op de positie van cliënten. Voor een substantieel deel van de cliënten vormt de onduidelijkheid over de eigen (rechts)positie een belangrijke aanleiding om de cvp ambulante in te schakelen. Ouders geven aan dat de cvp hen meer helderheid over geldende procedures en regelgeving hebben verschaft. Dit geldt natuurlijk alleen voor de ouders die contact hebben gehad met de cvp.

Ook in het geval van de instellingswerkers kan redelijkerwijs een bewustwordingseffect, dan wel 'opfriseffect' ten aanzien van de rechtspositie van de diverse partijen verondersteld worden.



## **7 De vrijwillige cliëntenvertrouwenspersoon in Limburg**

### **7.1 Inleiding**

In de loop van 2000 is de provincie Limburg gestart met een eigen systeem van cliëntenvertrouwenswerk op experimentele basis. Dit is weer anders ingekaderd dan de experimenten elders en vindt plaats buiten de landelijke regie om. Voor een beoordeling van de ontwikkeling van het cvp-werk in den lande is het van belang om ook het Limburgse experiment te volgen. In het kader van dit onderzoek is er geen ruimte om de Limburgse situatie op gelijke voet met de andere experimenten te onderzoeken; het onderzoek was al lang op gang toen het Limburgse experiment begon. Limburg heeft zelf een evaluatie van het eigen experiment aangekondigd in 2002.

Een monitoring van het Limburgse cvp-werk is echter wel aan het onderzoek toegevoegd. Het gaat om een extensieve fact-finding operatie. Omdat het onderzoek in Limburg qua opzet onvergelijkbaar is met het onderzoek elders, is er een apart hoofdstuk gewijd aan de beschrijving. Hierin wordt het experiment beschreven en worden de ervaringen met de cvp's vanaf de start van het experiment begin 2001 tot nu toe beschreven.

### **7.2 De cliëntvertrouwenspersoon in Limburg**

De provincie Limburg heeft de werkgroep 'Vraagzijde' en de Stichting Jeugdwelzijnszorg Limburg de opdracht gegeven om gezamenlijk en in samenspraak met de achterban een aanpak op te stellen voor de opzet en uitvoering van het experiment Cliëntenvertrouwenspersoon. Bij de provincie Limburg bestond namelijk de indruk dat jongeren in de jeugdzorg geen (optimaal) gebruikmaken van hun rechten, omdat zij dikwijls niet goed op de hoogte zijn van rechten en omdat zij zich te afhankelijk voelen van de instelling waar zij verblijven om voor hun eigen belangen op te durven komen. Een cliëntenvertrouwenspersoon, die onafhankelijk van de instelling werkt, zou jongeren goed kunnen informeren en zo nodig ondersteunen bij het op de juiste plek

aankaarten van hun klachten. Vanuit dit perspectief is het instellen van een cvp een onmisbare schakel in een volwaardig cliëntenbeleid. Dit experiment is in mei 2001 van start gegaan.

Cliëntenvertrouwenspersoon is geen nieuw fenomeen, het vernieuwende element in de aanpak van Limburg is dat er is gekozen voor vrijwilligers als cvp. Er is voor gekozen om de vrijwilligers die verbonden zijn aan het experiment in te zetten als cliëntenvertrouwenspersonen; een beroepskracht fungeert als coördinator en begeleider van de (vrijwillige) cliëntenvertrouwenspersonen. De instellingen in de jeugdzorg hebben bij het plan van aanpak aangetekend dat zij van mening zijn dat de cvp's betaalde beroepskrachten moeten zijn. Deze zouden over meer deskundigheid, meer inzicht, meer continuïteit en beschikbare tijd beschikken dan vrijwilligers. Het werken met vrijwilligers is een kwetsbare constructie. De taak van de CVP is immers niet gemakkelijk, zij hebben een bijzondere positie en dragen een zware verantwoordelijkheid. De provincie heeft ondanks deze bezwaren toch gekozen voor vrijwilligers. Voorwaarde is wel dat er duidelijke eisen aan de vrijwilligers gesteld moeten worden wat betreft bekwaamheid, deskundigheid, en mogelijkheden van inzet, beschikbare tijd en continuïteit.

#### *De doelgroep*

Het experiment cvp wordt uitgevoerd binnen de (semi-)residentiële jeugdhulpverlening in de regio Noord- en Midden-Limburg, met uitzondering van het MKD vanwege de leeftijd van de kinderen. De betrokken instellingen zijn Jeugddorp Bethanië, de Stichting Jeugdhulp de Spil en de Stichting Zorgcircuits; bij de laatste gaat het specifiek om het Agnespaviljoen (van de Musseart Stichting) en het Boddaertcentrum Roermond. Het experiment heeft betrekking op een kleine 300 cliënten. De doelgroep van het experiment zijn kinderen van 6-12 jaar en jongeren van 12-18 jaar. De ouders/verzorgers vormen tijdens het experiment dus expliciet niet de doelgroep van de cvp. Om de onafhankelijkheid van de cvp te garanderen is het experiment ondergebracht bij de stichting Symbiose. De deelnemende instellingen hebben in een samenwerkingsovereenkomst met de stichting Symbiose het kader en de randvoorwaarden waarbinnen het experiment wordt uitgevoerd vastgelegd.

### *De cliëntenvertrouwenspersonen*

Er is een coördinator en begeleider van de vrijwilligers voor 24 uur per week. Dit houdt in dat zij de training, begeleiding en nascholing van de vrijwilligers verzorgt. Zij onderhoudt de contacten met de instellingen en heeft allerlei voorlichtingsmateriaal ontwikkeld voor de medewerkers van de instellingen en de kinderen en jongeren. Bij de start van het project had zij vooral contact met de directies van de instellingen, maar die hebben inmiddels hun werkzaamheden overgedragen aan de clustermanagers. In de toekomst is het vooral ook haar taak om op grond van de klachten die bij de cvp's binnenkomen een signalerende functie uit te oefenen naar de directies van de instellingen binnen de jeugdhulpverlening. De professionele cvp heeft geen direct contact met de kinderen en jongeren. Alleen de vrijwillige cvp's hebben directe cliëntencontacten, dit om verwarring te voorkomen en ervoor te zorgen dat er één 'bekend gezicht' is voor de cliënten. Het experiment is in mei 2000 van start gegaan met het werven van vrijwilligers door middel van advertenties in kranten, weekbladen en bij de vrijwilligerscentrale. De meeste reacties kwamen via de plaatselijke weekbladen. In de advertenties werd gevraagd naar mensen die tenminste een MBO-opleiding hebben, kennis hebben van de jeugdzorg en op dit moment geen binding hebben met een van de deelnemende instellingen. Uit de 21 reacties zijn zes vrijwilligers geworven. Zij hebben allen een HBO-opleiding, zijn werkzaam (geweest) in de jeugdzorg, onderwijs, welzijn of als klachtenondersteuner. Aangezien zij vrijwilliger zijn krijgen zij geen loon, alleen de reiskosten worden vergoed. De vrijwilligers hebben een contract getekend met een gedragscode en een functieomschrijving. Na drie maanden heeft er een evaluatiegesprek plaatsgevonden en zij hebben een opzegtermijn van een maand.

### *Het experiment*

In de opzet van het experiment is de vrijwilliger de cliëntenvertrouwenspersoon die het contact legt met de cliënt en voor de cliënten het bekende en vertrouwde gezicht is. De vrijwillige cvp's werken een dagdeel in de week. In dit dagdeel houden ze een spreekuur en bezoeken de cliëntengroepen. Daarnaast komen zij eenmaal in de drie weken samen gedurende 2½ uur voor scholing, intervisie en werkbespreking. Tot nu toe wordt de scholing vooral gedaan door de coör-

dinator zelf, maar in de toekomst is het de bedoeling om ook externe deskundigen uit te nodigen.

Per instelling werken er twee vrijwilligers. Het is per instelling verschillend hoe vaak de twee cvp's onderling contact hebben. In één instelling is er regelmatig contact omdat de cvp's op hetzelfde terrein werkzaam zijn, bij de andere instellingen liggen de voorzieningen verspreid in de regio en zien ze elkaar alleen tijdens de scholingbijeenkomsten.

De taken van de cvp zijn informatieverstrekking, persoonlijke gesprekken, en klachtondersteuning. De cvp geeft advies en bijstand aan cliënten met betrekking tot vragen en problemen die uit de plaatsing, opname, verzorging, behandeling of bejegening in de instelling voortkomen. In december 2000 en januari 2001 zijn de cvp's bezig geweest met een kennismakingsronde bij de jongeren zelf. Ze hebben zich voorgesteld en voorlichtingsmateriaal verspreid. Voor de jongere kinderen hebben ze specifiek voorlichtingsmateriaal in de vorm van een kleurboek. Voor de ouderen gebruiken ze het boekje dat de provincie samen met de Provinciale Commissie Zorgvragers heeft gemaakt over cliëntenparticipatie. In dit boekje staat een paragraaf over de cvp. Iedere jongere heeft het boekje gekregen en bij sommige instellingen ligt het ook in de hal bij ander voorlichtingsmateriaal. Verder hebben ze ook een folder gemaakt en is de voorlichting met de instellingen geëvalueerd.

### **7.3 De praktijk van het experiment**

De pilot is pas echt van start gegaan op 1 mei 2001. De periode daarvoor is vooral gebruikt voor de bijscholing en de introductie in de instellingen. Het experiment is gestart met zes vrijwilligers. Inmiddels zijn er twee cvp's afgevallen, vanwege andere verwachting rondom de taakstelling en te grote tijdsbelasting. Momenteel werken er vier vrijwilligers als cvp op een beperkt aantal afdelingen in drie instellingen. Te weten: In De Spil op drie leefgroepen en zes kamertrajecten; In Jeugdorp Bethanië op alle leefgroepen maar nog niet voor de pleegzorg; in De stichting Zorgcircuit op het Agnespaviljoen en in de Boddaert Centra. Het is de bedoeling dat de doelgroep uitgebreid

wordt naar alle cliënten in deze instellingen, zoals de pleegzorg, de crisisopvang of begeleid wonen. De pilot is echter gestart voor een beperkt aantal cliënten (n=165).

#### *Bekendheid van de cliëntenvertrouwenspersoon*

De cvp'ers zijn begonnen met de introductie van zichzelf bij de jongeren. Hierbij maken ze gebruik van folders, boekjes, kleurplaten en posters. Voor de 6-12 jarigen is een folder ontwikkeld en hangt er op de prikborden een poster van de cvp. Voor de jongeren van 12-18 jaar is er een flyer en een algemeen boekje cliëntenbeleid waarin de functie van cvp beschreven staat. De cvp's zijn wisselend bereikbaar voor de jongeren. In De Spil bezoekt de cvp de leefgroepen wekelijks, maar dat is niet voor alle cvp's haalbaar qua tijdsinvestering. De cvp's zijn in principe een dagdeel per week beschikbaar en eens in de drie weken komen ze naar de gemeenschappelijk bijeenkomst van de cvp's. De cvp van De Spil gaat wekelijks bij de jongeren langs en is dan aanwezig op de groep. Meestal doet ze een spelletje, gaat wandelen met de kinderen, of kletst wat met de kinderen. In het begin hielden sommige cvp's spreekuur, maar daar zijn zij mee gestopt omdat er geen kinderen kwamen opdagen. Er zijn op de afdelingen brievenbussen opgehangen en de cvp's zijn allen mobiel bereikbaar. Met de afdelingen zijn daarover afspraken gemaakt, omdat de jongeren geen 06 nummers mochten bellen. De jongeren kunnen nu via de centrale met een speciale code rechtstreeks de cvp bellen, zodat de anonimiteit gegarandeerd blijft.

De indruk bestaat dat de cvp bekend is bij de jongeren en dat zij ook het vertrouwen van de jongeren genieten. Volgend jaar, begin 2002 zal er een onderzoek plaatsvinden en dan kan met zekerheid iets over de bekendheid van de cvp gezegd worden. Bij de introductie van de nieuwe jongeren laat de cvp door andere jongeren op de groep de voorlichting doen. Het mes snijdt op die manier aan twee kanten: de nieuwe cliënt wordt voorgelicht en de cvp weet meteen of de jongere die uitlegt, het allemaal wel goed begrepen heeft. Daarnaast zijn er signalen van de groepsleiding dat de jongeren de groepsleiding dreigen naar de cvp te gaan als iets hen niet bevalt.

### *De medewerkers van de instellingen*

De houding van het management is wat terughoudend, men had liever professionele betaalde cvp's gehad in plaats van vrijwilligers. Door de directies worden vraagtekens gezet bij de bekwaamheid en deskundigheid van de vrijwilligers ten opzichte van betaalde krachten. De houding van de clustermanagers, waar de cvp's nu mee te maken hebben, is wisselend. De intensiteit van de medewerking en de ontvangst varieert, maar de vrijwilligers worden nergens echt tegengewerkt. De functie van cvp heeft nog geen plek gekregen in de organisatie. Tijdens het overleg van de coördinator cvp, waarin het functioneren van de cvp geëvalueerd wordt, blijkt dat op managementniveau de cvp niet leeft.

Van belang is dat de uitvoerende medewerkers van de instellingen geïnformeerd worden over de inzet en taken van de cliëntenvertrouwenspersoon opdat er een draagvlak voor het experiment ontstaat. Zonder een positieve houding van de hulpverleners ten opzichte van de functie van de cvp is het voor jongeren heel moeilijk om deze te benaderen. De houding van het personeel op de werkvloer varieert van terughoudend tot positief. De ervaring van de cvp's is dat ze tijdens de introductieweken bij de jongeren door de medewerkers (groepsleiding) zeer hartelijk ontvangen zijn. In de praktijk reageert de groepsleiding per afdeling en per instelling verschillend. In het algemeen is men wel positief, maar van actief cliënten doorverwijzen naar de cvp is nog geen sprake. Op sommige afdelingen is de groepsleiding erg ontoegankelijk. De cvp wordt genegeerd of er worden bedekte afkeurende opmerking gemaakt, in de trant van 'ben je er nou al weer, je komt wel vaak'.

De werkers vinden dat er een duidelijke overlap is wat betreft de activiteiten van de cvp en de functie van begeleider. Zo vindt de groepsleiding dat het voeren van persoonlijke gesprekken een taak voor hen is. Evenals het doen van spelletjes, wat zij zien als een duidelijke pedagogische handeling. Het personeel verwacht dat de cvp belangrijke informatie aan hen doorgeeft. In principe houdt de cvp zich aan zijn geheimhoudingsplicht, maar soms is dat moeilijk vol te houden, bijvoorbeeld als sprake is van strafbare feiten zoals drugsgebruik of dealen.

De signalerende functie is nog niet echt tot stand gekomen. Afspraak is dat de coördinator structurele problemen terugkoppelt naar de instelling. Maar dat is in de praktijk nog niet voorgekomen.

#### *Mondigheid, positie en status van de jongeren*

Het gaat te ver om in dit stadium van de pilot iets te zeggen over de bijdrage van de cvp aan de mondigheid, positie en status van de jongeren. Bij problemen met de leiding zoals het niet mogen sporten of niet serieus genomen worden, ondersteunt de cvp de jongere in het gesprek met de leiding. Dat helpt de jongeren wel om voor zichzelf op te komen. Meestal wordt besproken waarom de leiding zo doet en wordt een besluit zoals niet mogen sporten gemotiveerd en gekeken naar mogelijke alternatieven.

#### *Het aantal contacten*

Het aantal contacten van de jongeren met de cvp is ongeveer 10%. In totaal hebben zestien jongeren voor negentien zaken contact met de cvp opgenomen. Het betreft vooral persoonlijke contacten (12 keer), incidenteel gaat het om advies (1 keer) of informatie (2 keer). Vier jongeren kwamen met klachten. Het betreft vooral klachten die met een of twee gesprekken op te lossen zijn, zoals onvrede met de situatie, gevoel niet serieus genomen worden. De persoonlijke gesprekken hebben vooral een 'praatpaalfunctie'. Het gaat erom dat jongeren hun verhaal kwijt kunnen. De cvp tracht vooral een luisterend oor te bieden, de zaken wat op een rijtje te zetten en na te gaan wat de jongere zelf aan de situatie kan doen. Ze kan aanbieden de zaak op papier te zetten, eventueel bij een gesprek aanwezig zijn of ondersteuning bieden in verder te nemen acties.

Er is geen streefgetal geformuleerd waaraan de pilot zou moeten voldoen. Het aantal klachten vinden de cvp's niet slecht. Wel zou men het aantal cliënten willen uitbreiden door meer afdelingen bij het experiment te betrekken. Momenteel worden er meer vrijwilligers aangetrokken zodat meer afdelingen bediend kunnen worden met een cvp. Daarnaast zouden meer jonge kinderen gebruik moeten maken van de cvp. In de praktijk maken vooral jongeren van elf jaar en ouder gebruik van de cvp met een duidelijke toename vanaf veertien jaar. Misschien moeten er voor deze jongere kinderen andere

strategieën bedacht worden, zoals bestoken met fleurige folders, prenten of kaarten.

#### *De onafhankelijke positie van de vrijwilliger als cvp*

De cvp's hechten veel waarde aan hun onafhankelijkheid als cvp. Zij zien het als een noodzakelijke voorwaarde om het vertrouwen van de kinderen te winnen. Een potentiële vrijwilliger heeft zelf afgezien van de functie omdat hij gewerkt had als gezinsvoogd en bang was dat hij toch in een loyaliteitspositie kwam. Volgens de coördinator doet het werken met vrijwilligers geen afbreuk aan de professionele vaardigheden van de cvp. De vrijwilligers hebben allen een relevante opleiding en werkervaring op dit terrein. Tevens is er een intensief bij- en nascholingstraject opgezet voor de vrijwilligers. Hierbij komt de wet- en regelgeving aan de orde, gesprekstechnieken, zelfbeeldontwikkeling van jongeren en de sociale kaart van de provincie. Eenmaal per drie weken komen de cvp's gedurende tweeënehalf uur bijeen. Op deze bijeenkomsten wordt naast bijpraten ook een thema behandeld, zoals hoe stel je een klachtbrief op. Daarnaast worden er ook externe deskundigen uitgenodigd om casuïstiek te bespreken.

De keuze voor vrijwilligers in plaats van betaalde professionals is door de provincie niet gemaakt om financiële redenen, maar omdat ze het vrijwilligerswerk in de provincie meer willen promoten. De coördinator beschikt dan ook over voldoende financiële middelen om de randvoorwaarden te creëren, zoals deskundigheidsbevordering, reiskostenvergoeding, ontwikkelen van materiaal, maar ook de aanschaf van mobiele telefoons.

Bij de instellingen bestond aan het begin van het experiment een negatief beeld over de vrijwilligers: vrijwilligers zouden minder kwalitatief werk leveren dan professionals; vrijwilligers zijn een gevaar voor de continuïteit vanwege de vrijblijvendheid. De coördinator is van mening dat de vrijwilligers wel degelijk kwaliteit leveren en van vrijblijvendheid is geen sprake. Wel is er een organisatorisch probleem wat betreft de beschikbaarheid van vrijwilligers. Je kunt ze niet dwingen om 's avonds te werken. Een knelpunt is het bereiken van de jongeren die in de kamertrainingprojecten zitten. Zij zijn overdag afwezig, dus kan de vrijwilliger deze jongeren eigenlijk alleen

's avonds bereiken. De vrijwilliger die werkt voor deze jongeren wil niet 's avonds werken. Afgesproken is dat zij voorlopig 's avonds oproepbaar is. In zo'n situatie wreekt het zich dat mensen op vrijwillige basis werkzaam zijn; het is dan moeilijk te eisen dat zij ook 's avonds werken. Het oproepbaar zijn is geen ideale oplossing. Voordeel van deze constructie is dat de coördinator de regelklussen uit handen van de cvp neemt, waardoor deze meer tijd kan besteden aan de cliëntcontacten. De coördinator voert de besprekingen met de provincie, instellingen en andere actoren. Verder organiseert zij het scholingsprogramma en de nodig materiële voorwaarden.

#### *Landelijke contacten met andere cvp's*

Ook op landelijk niveau (AKJ en andere experimenten) was er nogal wat weerstand tegen het werken met vrijwilligers als cvp. Inmiddels is die weerstand verminderd. Er zijn contacten met het platform cvp en het AKJ. De coördinator heeft de indruk dat het negatieve beeld rondom vrijwilligers is bijgesteld. Maar de relatie is nog niet optimaal. Zo mogen de cvp's geen gebruikmaken van het videomateriaal dat door het AKJ is ontwikkeld.

#### *Potentiële klanten van de cvp*

In principe kunnen de ouders geen gebruikmaken van de cvp. Met de Wet op de Jeugdzorg vallen zowel de jongeren als hun ouders onder het cliëntbegrip. Het is de bedoeling dat het experiment in de toekomst ook voor de ouders gaat functioneren. Voorwaarde is wel dat er een aparte cvp moet komen voor de jongeren en de ouders, om belangenverstremming te voorkomen. Klachten indienen over de plaatsers is wel mogelijk, maar daar is nog geen ervaring mee.

#### *Begeleidingscommissie*

Ten behoeve van het experiment is een begeleidingscommissie ingesteld die de uitvoerder van het experiment gevraagd en ongevraagd kan adviseren. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de provincie Limburg, een vertegenwoordiger van de zorgvragers, een vertegenwoordiger van de zorgaanbieders en een vanuit Symbiose. Verder is er regelmatig werkoverleg tussen de 'begeleidende' cvp en de secretaris van de provinciale commissie. De taak van de begeleidingscommissie is adviseren, bewaken van het proces en feedback naar de provincie. De cvp stelt de agenda

voor de vergadering op. Het is de bedoeling dat het experiment drie jaar zal lopen en dat er na een jaar een evaluatieonderzoek plaatsvindt.

#### *Toekomstverwachtingen*

De coördinator en de cvp zijn van mening dat de pilot zeker voortgezet moet worden. Deze voldoet aan een duidelijke behoefte van de jongeren. Duidelijke informatie aan kinderen is belangrijk. Cvp's kunnen daarin een rol vervullen. Daarnaast is de afhankelijkheid in de hulpverleningssituatie soms zeer groot, waardoor jongeren absoluut ondersteuning behoeven. Waarschijnlijk zal het experiment ook voortgezet worden, maar de beslissing zal medebepaald worden door het evaluatieonderzoek begin 2002.

Er zijn plannen om het experiment uit te breiden naar alle instellingen voor de jeugdzorg in de provincie en voor alle doelgroepen van jongeren zoals jongeren in de pleegzorg of jongeren met een verstandelijke handicap. Dit kan echter betekenen dat voor deze specifieke groepen specialistische kennis nodig is en men mogelijk met betaalde krachten moet gaan werken. Zo hebben de meeste jongeren in de pleegzorg een juridische maatregel en moet de cvp zeer goed op de hoogte zijn van de juridische kanten van een kindbeschermingsmaatregel als een jongere bijvoorbeeld klaagt over terugplaatsing of een uithuisplaatsing.

## **7.4 Samenvatting en conclusie**

Op basis van de verzamelde gegevens kan geen vergelijking gemaakt worden met de andere projecten. Er zijn wel een aantal herkenbare tendensen. Ook hier is het moeilijk om jongeren te stimuleren om gebruik te maken van de cvp. Het proces van het winnen van hun vertrouwen gaat heel langzaam en vraagt een duidelijke investering. Een belangrijke voorwaarde is de medewerking van de medewerkers van de instelling, zowel op groepsniveau als op managementniveau. Dat de cvp van buitenaf komt en 'maar' een vrijwilliger is blijkt veel weerstanden op te roepen bij het personeel. Vrijwilligers die zich zonder meer op hun professionele terrein begeven worden duidelijk als een bedreiging ervaren.

Het experiment biedt een gedegen bijscholing van de vrijwilligers en weet zo langzamerhand uit het isolement te komen ten opzichte van de andere cvp's en het AKJ. Samenwerking en uitwisseling van ervaringen is in deze een goede zaak. Om onduidelijke wildgroei van allerlei vormen van cvp te krijgen zou er wel een landelijk kader opgesteld moeten worden voor de functie van cvp en de opleidingseisen en sociale vaardigheden die aan een cvp gesteld moeten worden.

Op basis van deze resultaten kan men geen conclusies trekken over de meerwaarde van het werken met vrijwilligers als cvp of de devaluering van de professie van cvp. Voorlopig hebben ze het voordeel van de twijfel. De vrijwilligers krijgen een uitgebreide scholing en zijn zeer gemotiveerd.



## 8 Conclusies en aanbevelingen

### 8.1 De verschillende experimenten op een rij

In deze publicatie komen diverse experimenten met een cvp aan bod. De experimenten en resultaten in Rotterdam en Overijssel, geëvalueerd door het Verwey-Jonker Instituut, worden uitgebreid beschreven. Daarnaast is aandacht voor de projecten in Brabant en in Limburg. De verschillende experimenten zijn alle anders van opzet. In Overijssel waren zelfs meerdere vormen naast elkaar gaande. Dit maakt het moeilijk om algemene uitspraken te doen over de cvp-functie in de niet-residentiële sector. Alvorens we overgaan tot de conclusies en aanbevelingen, is het goed de bevindingen van de verschillende experimenten kort te beschrijven. In tabel 1 staan de verschillende experimenten naast elkaar met een korte beschrijving van de kenmerken.

Tabel 1: de verschillende experimenten op een rij

	<b>Pleegzorg (Rotterdam)</b>	<b>Dagbehandeling (Overijssel)</b>	<b>Interne vp (De Ambelt)</b>	<b>Cvp-ambulant (Noord-Brabant)</b>
<i>Positionering</i>	- Cvp in dienst bij het AKJ - Huisvesting bij het JIP	- Cvp in dienst bij het AKJ - Voornamelijk werkzaam vanuit huis	- Interne vp is hulpverlener - Externe cvp op declaratiebasis	- Cvp in dienst bij het RPCP ZO-Brabant en het BOZ - Kantoor bij RPCP
<i>Gehanteerd cliëntenbegrip</i>	Smal: kinderen en jongeren vanaf 6 jaar	Smal: kinderen en jongeren vanaf 0 jaar	Jongeren en werknemers	Breed: jongeren en ouders
<i>Formatie</i>	- 1 Cvp voor 24 uur per week	- 1 Cvp voor 24 uur per week	- 6 vp's ieder 1,5 uur per week - 1 externe vp max. 4 uur per week	- 2 cvp's ieder 18 uur per week

### **8.1.1 De cvp in de pleegzorg (Rotterdam)**

In vergelijking met de andere experimenten en met vorige experimenten in de residentiële sector, is de situatie in Rotterdam sterk afwijkend. De pleegkinderen verblijven in pleeggezinnen en voor de cvp is het niet mogelijk om hen persoonlijk te bezoeken. De (geografische) afstand is groot. Vooraf was hierdoor de verwachting dat het heel moeilijk zou worden om voldoende bekendheid onder de jongeren te verwerven. Bekendheid is de eerste voorwaarde voor een vertrouwensband en daadwerkelijk gebruik van de cvp. Veel van de werkzaamheden van de cvp zijn daarom ook gericht op het vergroten van de bekendheid. Nu, achteraf, kan gezegd worden dat de cvp daarin is geslaagd. De bekendheid is groot onder de jongeren. Een overgrote meerderheid van de benaderde jongeren kent de cvp. Ze vinden de bereikbaarheid goed en vertrouwen haar voldoende.

De bekendheid van de cvp bij de pleegouders en hulpverleners is ook groot. Alleen de plaatsers zijn niet goed op de hoogte van het experiment en het bestaan van een cvp. Het draagvlak onder hulpverleners was in het begin van het experiment voldoende aanwezig. Maar gedurende het experiment is dit steeds verder afgenomen. Belangrijkste redenen die genoemd zijn: te weinig terugkoppeling en te weinig resultaten van de cvp waaruit het nut blijkt van de cvp-functie. Gevolg van het afgenomen draagvlak is dat nieuwe jongeren niet tot nauwelijks geïnformeerd worden over het bestaan van de cvp.

Geconcludeerd kan worden dat het experiment goed is verlopen. De cvp heeft veel medewerking gekregen van het Centrum voor Pleegzorg, onder andere bij het versturen van mailings. Ondanks dit goede verloop is het aantal geregistreerde klachten en informatievragen gering, volgens de cvp en het management van de instelling. Om deze reden wil men vanuit het management de opzet veranderen en de doelgroep uitbreiden naar de pleegouders. Het moet de vorm krijgen van een klantenservice.

### **8.1.2 De cvp in de dagbehandeling (Overijssel)**

In Overijssel (De Ambelt wordt vanwege de afwijkende opzet apart besproken) is het experiment uitgevoerd in diverse settings. Bij de dagbehandeling op diverse locaties, bij de afdeling educatie en bij twee medische kleuterdagverblijven (MKD's). De houding van het management en de hulpverleners was in het begin sceptisch en afwachtend. Vooral in de MKD's vonden velen het experiment nutteloos omdat de zeer jonge kinderen met extreme problematiek de functie van cvp niet zouden begrijpen. Uit de evaluatie blijkt, dat de bekendheid onder de cliënten groot is. Alle benaderde jongeren kennen de cvp en vertrouwen haar in grote mate. Ook bestaat bij de jongeren de behoefte aan een cvp. Bij de MKD's blijkt, in tegenstelling tot de verwachtingen van management en hulpverleners, dat de cvp ook goed bekend is onder de kinderen. De indruk bestaat dat de meeste kinderen snappen dat de cvp iemand anders is dan een hulpverlener. Of ze haar vertrouwen konden we niet achterhalen.

De sceptische houding bij veel hulpverleners is volgens de cvp gedurende het experiment blijven bestaan. Toch vinden de geïnterviewde hulpverleners de cvp wel belangrijk. Een meerderheid (met uitzondering van de MKD's) vindt dat het experiment voortgezet moet worden in een gewijzigde vorm. Meer terugkoppeling en informatie naar de hulpverleners kan het draagvlak vergroten.

Gedurende het experiment heeft er een wisseling van cvp plaats gevonden. Dit heeft het experiment nadelig beïnvloed omdat extra tijd verloren is gegaan aan een hernieuwde introductie. Maar de wisseling heeft ook nieuwe inzichten opgeleverd. Drie van de vier betrokken instellingen zijn gedurende het experiment een fusie aangegaan tot de nieuwe instelling Jarabee. Op de werkvloer heeft dit weinig effect op het experiment gehad, maar op managementniveau is de cvp daardoor uit het zicht verdwenen. De ondersteuning vanuit de provinciale begeleidingscommissie is onvoldoende geweest, met als belangrijkste gevolg dat het experiment inmiddels gestopt is. Het management van Jarabee wil voor volgend jaar starten met een interne cvp, het management van De Reggeberg beraadt zich nog over de toekomst.

### **8.1.3 De interne vp (De Ambelt)**

Bij de start van het experiment is er veel protest geweest bij de instellingen in Overijssel. Bij De Ambelt waren al vergevorderde plannen voor een eigen invulling van een cvp-functie middels een zestal interne vertrouwenspersonen (vp) en een externe vertrouwenspersoon. Uiteindelijk is deze afwijkende constructie voortgezet en als speciale setting in het onderzoek meegenomen. Bij De Ambelt zijn zes medewerkers voor een deel van hun werk (1,5 uur per week) actief als vp voor zowel de medewerkers als voor de cliënten. Daarnaast is er een onafhankelijke cvp op declaratiebasis. De twee vp's die actief zijn bij de Boddaert Centra en de 24-uurszorg zijn bij het experiment betrokken. Belangrijkste doel vanuit het management is om een open sfeer te laten ontstaan zodat jongeren hun klachten durven te uiten. Bij voorkeur eerst aan de eigen begeleider.

Aan het eind van het experiment blijkt dat maar heel weinig jongeren met vragen en klachten naar de vp's zijn gekomen. De bekendheid onder de jongeren is wel groot, maar de bereikbaarheid is minimaal. De vp's zijn voornamelijk telefonisch bereikbaar en hebben geen tijd om groepen te bezoeken. Alle jongeren vinden in algemene zin dat een vertrouwenspersoon belangrijk is. De bewuste keuze voor meerdere vp's en voor medewerkers heeft misschien de drempel wel verlaagd, maar niet geleid tot een veelvuldig gebruik van de cvp. Opmerkelijk is dat in het experiment ook de 24-uurszorg is betrokken, welke grote overeenkomsten vertoont met de residentiële sector. Uit een eerder experiment (Van Gelder 1997) is bekend dat hier de behoefte aan en het gebruik van een cvp vaak wel aanwezig is. In De Ambelt wordt door de vp's de nadruk van hun functie gelegd op het vertrouwelijk kunnen praten over problemen. De functie van klachtenondersteuning en informatieverstrekking zijn duidelijk naar de achtergrond verdwenen. Hierdoor krijgt de functie van de cvp voornamelijk een pedagogisch karakter, in plaats van het ondersteunen van jongeren in een voor hen afhankelijke situatie.

#### **8.1.4 De cvp ambulans voor jongeren en ouders (Noord-Brabant)**

Het experiment in Noord-Brabant staat los van de experimenten in de andere provincies. Het is een jaar eerder van start gegaan en daardoor ook eerder geëvalueerd. In Brabant is gekozen voor een breed cliëntenperspectief. Ook ouders kunnen bij de cvp ambulans klagen. Uit het evaluatieonderzoek uitgevoerd door het PON (Bekkers 2001), blijkt dat dit ook veelvuldig gedaan is en het aantal een groeiende lijn vertoont. Er blijkt een duidelijke behoefte aanwezig te zijn bij de ouders. Tijdens het experiment hebben maar heel weinig jongeren gebruikgemaakt van de cvp. Inmiddels is het experiment met een jaar verlengd, onder andere om de doelgroep te verbreden. Maar ook tijdens de eerste negen maanden van de verlenging is het aantal jongeren gering gebleven, ondanks extra pogingen om de jongeren te bereiken. De cvp is dus voornamelijk actief voor ouders en bijna niet voor jongeren. Geconcludeerd kan worden dat het werk van de cvp ambulans meer overeenkomsten vertoont met het werk van klachtenondersteuners (klo) dan met die van de cvp.

#### **8.1.5 De vrijwillige cvp (Limburg)**

Het experiment in Limburg valt eigenlijk buiten de evaluatie. Maar omdat in Limburg een andere opzet wordt gehanteerd wordt de opzet in Limburg in deze rapportage meegenomen. In de loop van 2000 is de provincie Limburg van start gegaan met een eigen systeem van cvp op experimentele basis. Op zich wijkt het experiment in Limburg niet echt af van de wijze waarop de cvp in de residentiële instellingen vorm heeft gekregen. Het verschil is dat het werk van de cvp door vier vrijwilligers wordt uitgevoerd en de coördinatie en begeleiding van de vrijwilligers gebeurt door een beroepskracht. Het experiment vindt plaats buiten de landelijke regie om. De vrijwilligers zijn nu in drie instellingen actief binnen Limburg. De aandacht is vooral gericht op de residentiële groepen, maar het is de bedoeling dat het experiment binnenkort wordt uitgebreid naar alle afdelingen dus ook de niet-residentiële setting. Bij de instellingen bestond in eerste instantie veel weerstand tegen het werken met vrijwilligers. Alhoewel de taak van een cvp geen gemakkelijke is, blijken in de praktijk de vrijwilligers het cvp-werk naar tevredenheid uit te voeren. Er zijn nogal wat eisen

gesteld aan de vrijwilligers wat betreft vooropleiding en werkervaring, daarnaast is er een intensief trainingsprogramma ontwikkeld voor de vrijwilligers.

Alhoewel er geen harde gegevens bekend zijn is de inschatting dat de cvp's redelijk bekend zijn bij de jongeren voor wie ze werken. De jongeren beginnen dan ook, zij het mondjesmaat, gebruik te maken van de cvp. De cvp's worden met de nodige scepsis bekeken door de medewerkers van de instellingen. De medewerkers hebben andere verwachtingen rondom de cvp. Zij verwachten dat de cvp belangrijke informatie aan hen zal doorspelen, aangezien zij vinden dat de cvp's zich op hun vakgebied bewegen. De verwachting is dat het experiment voortgezet zal worden, na de evaluatie begin 2002. Het is de bedoeling dat er meer instellingen bij het experiment betrokken worden en met name uitgebreid zal worden met een aantal doelgroepen die nu nog niet onder het experiment vallen, zoals de pleegzorg of jongeren met een verstandelijke handicap.

## 8.2 Overzicht aantal geregisteerde klachten en informatievragen

Onderstaand een overzicht van het aantal geregisteerde klachten en informatievragen in tabelvorm.

Tabel 2: aantal geregisteerde klachten en informatievragen

	<b>Pleegzorg Rotterdam</b> (1-2000 t/m 8-2001)	<b>Dag-behandeling Overijssel</b> (1-2000 t/m 8-2001)	<b>Interne vp De Ambelt</b> (1-2000 t/m 8-2001)	<b>Cvp ambulans Noord-Brabant</b> (5-1999 t/m 12-2000)
<i>Jongeren</i>	33 jongeren met 45 vragen: - 7 klachten - 22 informatie en advies - 16 overige contacten	69 jongeren met 87 vragen: - 29 klachten - 32 informatie en advies - 26 overige contacten	11 jongeren met 11 vragen: - 4 klachten - 7 overige contacten	4 jongeren van 1-2001 t/m 9-2001: 4 jongeren
<i>Overig (ouders, medewerkers)</i>	17 personen met 15 vragen: - 4 klachten - 9 informatie en advies - 2 overige contacten	2 (één ouder en een groep jongeren)	3 ouders	62 ouders van 1-2001 t/m 9-2001: 75 ouders

### 8.3 Conclusies aan de hand van de onderzoeksvragen

Om tot een vergelijking te komen tussen de experimenten en conclusies te trekken hanteren we de vijf onderzoeksvragen zoals vooraf in het onderzoeksvoorstel zijn beschreven (zie hoofdstuk 1). Bij de vergelijking tussen de experimenten wordt Limburg niet meegenomen omdat hier geen evaluatieonderzoek heeft plaatsgevonden. Het experiment in Noord-Brabant wordt wel meegenomen, maar summier. Hier zijn geen jongeren in het onderzoek betrokken, waardoor vergelijkingen soms niet gemaakt kunnen worden.

#### 8.3.1 *Positionering van de cvp, het cliëntenbegrip en de ondersteuning*

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op de verwachtingen, doelstellingen en uitvoering van de projecten. We vergelijken de projecten aan de hand van drie kenmerken waarop de experimenten verschillen:

- a. De (on)afhankelijke positie van de cvp
- b. Het gehanteerde cliëntenbegrip
- c. De ondersteuning van de cvp

##### *De (on)afhankelijke positie van de cvp*

Bij twee van de vier experimenten hebben de cvp's een onafhankelijke positie doordat ze in dienst zijn bij het AKJ (Rotterdam en Overijssel). In Brabant zijn de cvp's in dienst bij het RPCP ZO-Brabant waardoor ze onafhankelijk zijn van de instelling. De vp's bij De Ambelt zijn werknemers van de instelling en zijn daardoor niet onafhankelijk. Door de aanwezigheid van een externe vp op declaratiebasis heeft men de onafhankelijkheid proberen te waarborgen.

De opzet van De Ambelt wijkt af van die van de andere projecten, wat het mogelijk maakt de projecten op onafhankelijkheid te vergelijken. Daarnaast is het onderwerp aan bod gekomen bij alle interviews met cliënten, hulpverleners, pleegouders, plaatsers en het management.

De opzet bij De Ambelt, waar gewerkt wordt met hulpverleners die voor een deel van hun tijd vertrouwenspersoon (vp) zijn, kent een aantal voordelen. Het gezicht van de vp is bekend, er is een keuze uit meerdere vp's zodat men kan kiezen voor iemand uit de eigen groep of juist niet. Indien de vp's verdeeld zijn qua geslacht hebben de cliënten ook de mogelijkheid om te kiezen voor een man of een vrouw. De vp's zijn werkzaam in de instelling, hierdoor zijn ze in principe gemakkelijk toegankelijk. Tevens kan de inzet van hulpverleners ervoor zorgen dat de drempel bij andere hulpverleners verlaagd wordt en zij eerder een cliënt doorverwijzen. Meer algemeen wordt in de interviews genoemd dat een interne cvp beter bekend is met de gang van zaken in de instelling, meer zichtbaar is voor de medewerkers en beter op de hoogte is van de achtergrond en problematiek van de jongeren. Doordat de cvp intern is zou een samenwerking met de andere hulpverleners gemakkelijker tot stand komen.

Een interne cvp of vp kent ook een aantal nadelen. Ten eerste kan deze veel onduidelijkheid opleveren. Voor de cliënten kan het verwarrend zijn omdat een persoon aanspreekbaar is als vertrouwenspersoon en als hulpverlener. Een vp die als hulpverlener actief is, zou de ene keer de cliënt moeten ondersteunen als vertrouwenspersoon en op een ander moment wellicht bestraffend optreden als hulpverlener. Een interne vp zou loyaliteitsproblemen kunnen krijgen indien een klacht gericht is op een collega. Ongemerkt en ongewild zou eerder de kant van de collega gekozen worden dan volmondig de cliënt te ondersteunen. Omdat de medewerker ook (al lange tijd) in dienst is bij de instelling verdwijnt het objectieve beeld. Het perspectief van de vp wordt gekleurd door de bekende gang van zaken in de instelling.

In de interviews vindt de meerderheid van zowel hulpverleners, pleegouders, cvp's en plaatsers het zeer belangrijk dat de cvp objectief en dus onafhankelijk is. Belangrijkste argument is dat anders geen vertrouwensband opgebouwd kan worden. Uit de registratie cijfers blijkt dat de afwijkende constructie in De Ambelt niet leidt tot een toename in gebruik. Er zijn geen indicaties dat de drempel verlaagd wordt. De constructie met meerdere vp's werkt eerder verwarrend voor zowel cliënten als medewerkers. Ook de bereikbaarheid wordt niet vergroot, al kan hier ook de geringe formatieomvang een

rol spelen, waardoor de vp's niet regelmatig de groepen kunnen bezoeken.

Eén van de belangrijkste argumenten vormt natuurlijk de mening van de cliënten zelf: de jongeren. Opvallend is dat een deel van de jongeren de onafhankelijkheid minder belangrijk vinden. De cvp is een vertrouwenspersoon en heeft zwijgplicht en een meerderheid van de jongeren gaat er vanuit dat de cvp daarom ook te vertrouwen is. De jongeren van de dagbehandeling vinden de onafhankelijke positie belangrijker dan de pleegkinderen. Maar belangrijker nog dan een gemiddelde uitspraak is het feit dat een aantal jongeren 'buiten de boot valt' als de cvp niet onafhankelijk is. Zij zullen geen gebruik maken van de cvp. Een gelijk beeld kwam ook al naar voren in het experiment in de residentiële sector. *"Deze doelgroep van wantrouwige jongeren loopt men mis als de cvp organisatorisch bij de instelling wordt aangehaakt, terwijl dit wellicht nu juist de jongeren zijn die de grootste behoefte aan een cvp hebben. Voor hen is het uithangbord onafhankelijk! Een noodzaak om de stap naar de cvp te kunnen maken". (Van Gelder 1997)*

We komen daarom tot de volgende conclusie:

- 1 HET IS BELANGRIJK DAT DE CVP EEN ONAFHANKELIJKE POSITIE HEEFT, LOS VAN DE INSTELLING

#### *Het gehanteerde cliëntenbegrip*

In de verschillende experimenten is gewerkt met een verschillend cliëntenbegrip. Bij de experimenten in Rotterdam en Overijssel wordt een 'smalle' definitie gehanteerd waarin alleen de jongere als cliënt wordt gezien. In Rotterdam kinderen en jongeren vanaf 6 jaar, in Overijssel (bij de MKD's) zelfs heel jonge kinderen vanaf 0 jaar. Wel is tijdens het experiment de gelegenheid geboden dat ouders van de heel jonge kinderen kunnen klagen namens hun kinderen. Uitdrukkelijk wordt vermeld dat het niet gaat om klachten van de ouders zelf. In Brabant hanteert men een 'brede' definitie van het cliëntenbegrip. De cvp is hier beschikbaar voor jongeren en ouders. Bij de Ambelt ten slotte kunnen zowel jongeren als medewerkers bij de vp's terecht. Hier is een combinatie gemaakt van een vp voor jongeren en een vp voor de medewerkers.

Uit de interviews en registraties van het aantal klachten kan geconcludeerd worden dat er bij ouders een duidelijke behoefte bestaat om te kunnen klagen. Over vele onderwerpen zijn onduidelijkheden of is men niet tevreden. Uit de geuite klachten blijkt dat het gaat om een ander soort klachten dan waar jongeren mee komen. Uit het experiment in Brabant blijkt dat door het hanteren van een brede cliëntopvatting de jongeren uit het zicht verdwijnen. Er treedt een verbloemend effect op. De cvp is hier eigenlijk een klachtenondersteuner (klo) die voornamelijk werkzaam is voor de ouders.

Uit het experiment bij De Ambelt wordt duidelijk dat een combinatie van vp voor cliënten en voor medewerkers niet leidt tot een grotere openheid en gebruik van de vp door jongeren. Ook hier kan een onduidelijkheid ontstaan met een verbloemend effect als gevolg. Een ander belangrijk gevolg van verbreding van het cliëntenbegrip, is de kans op belangenverstrengeling als de cvp voor meerde cliënten beschikbaar is. Bij een conflict tussen een ouder en een kind of tussen een hulpverlener en een kind kan de cvp in een moeilijke positie komen. Tevens is het risico aanwezig dat hierdoor het beeld ontstaat dat de cvp niet onafhankelijk is. Hierdoor kan het benodigde vertrouwen niet worden opgebouwd, met geen gebruik tot gevolg.

Uit de experimenten in Rotterdam en Overijssel wordt duidelijk dat het cvp werk een zeer specialistische functie is. De aanpak van jonge kinderen vraagt andere professionele kwaliteiten dan de ondersteuning van de oudere jongeren. Dit gaat vooral op voor de zeer jonge kinderen op de MKD's. Een verdere specialisatie naar leeftijd van het kind is wenselijk. Een verdere uitbreiding van de doelgroep met ouders of werknemers vraagt om extra professionele kwaliteiten en het is de vraag of die in één persoon verenigd kunnen worden. Een uitbreiding van de doelgroep kan wellicht wel plaatsvinden voor de eigen kinderen in pleeggezinnen. De meeste geïnterviewden over dit onderwerp vinden dat de eigen kinderen ook gebruik van de cvp moeten kunnen maken. De komst van een pleegkind in een gezin kan verstrekende gevolgen hebben voor het gezin.

We komen tot de volgende conclusies:

- 2 EEN HELDERE EN EENDUIDIGE DEFINITIE VAN HET CLIËNTENBEGRIIP IS GEWENST. POTENTIËLE CONFLICTPARTIJEN MOETEN NIET ONDER DE CLIËNTEN VAN ÉÉN CVP VALLEN. DIT OM BELANGENVERSTRENGELING TE VOORKOMEN.
- 3 BIJ OUDERS IS ER EEN DUIDELIJKE BEHOEFTE OM VRAGEN TE KUNNEN TE STELLEN EN OM KLACHTEN TE KUNNEN UITEN. VOOR HET AFHANDELEN VAN DEZE KLACHTEN IS HET BELANGRIJK DAT DE CVP VOLDOENDE STATUS HEEFT.
- 4 DE FUNCTIE VAN DE CVP IS EEN SPECIALISTISCHE FUNCTIE. VOOR HET BENADEREN VAN SPECIALE GROEPEN (BIJVOORBEELD HEEL JONGE KINDEREN) IS EEN VERDERE SPECIALISATIE GEWENST.
- 5 OOK BIJ WERKNEMERS KAN DE BEHOEFTE BESTAAN AAN EEN VERTROUWENSPERSOON. DIT IS DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE WERKGEVER. EEN COMBINATIE TUSSEN EEN VP VOOR ZOWEL WERKNEMERS ALS CLIËNTEN IS NIET GEWENST.
- 6 BIJ EEN COMBINATIE VAN EEN CVP VOOR KLACHTEN VAN ZOWEL OUDERS ALS JONGEREN, IS HET RISICO GROOT DAT DE CVP FOCUST OP DE GROEP DIE HET GEMAKKELIJKST BEREIKT WORDT. VAAK ZULLEN DIT DE MONDIGERE OUDERS ZIJN. HIERDOOR WORDEN DE JONGEREN WEINIG BEREIKT. EEN DERGELIJKE COMBINATIE IS DAAROM NIET GEWENST.

#### *De ondersteuning van de cvp*

Zoals hiervoor al opgemerkt is de functie cvp een specialistische functie. Een goede ondersteuning is hierbij belangrijk. In Rotterdam en Overijssel wordt de ondersteuning geboden door het AKJ waar ze formeel in dienst zijn. In Brabant door Fontys Hogeschool en later via trainingen van Collegio en Content, aangezien de formele werkgever het RPCP de kennis niet in huis heeft. Een dergelijke ondersteuning wordt door de cvp's belangrijk gevonden. Bij de jeugdzorg instellingen is deze specifieke kennis meestal niet aanwezig. De functie is een erg solistische, waarbij de cvp ook nog eens in een andere organisatie moet opereren. Coaching is hierdoor erg belangrijk. Maar

ook intervisie tussen cvp's wordt waardevol en belangrijk gevonden. Daarnaast kan door samenwerking van verschillende cvp's ook materiaal gecombineerd worden.

Tijdens het experiment heeft de ondersteuning door het AKJ niet aan de verwachtingen voldaan. Belangrijkste reden hiervoor waren vele personele wisselingen, waardoor ook weinig tijd voor begeleiding was. Ook in Brabant is de training niet optimaal verlopen. Het experiment in Limburg laat zien dat als men de (financiële) middelen heeft ook op regionaal niveau een goed ondersteunings- en scholingsaanbod ontwikkeld kan worden. De vraag is of deze ondersteuning regionaal dan wel landelijk aangeboden moet worden. In de psychiatrie waar patiëntenvertrouwenspersonen (pvp's) werkzaam zijn, is gekozen voor een landelijke aansturing door een aparte stichting. Voor elke bed/ stoel betalen de Algemene Psychiatrische Ziekenhuizen een vast bedrag aan de stichting PVP. De pvp's zijn in dienst bij de stichting en deze verzorgt de ondersteuning en scholing van hun medewerkers. Zo is er een juridisch medewerker in dienst en zijn er scholing- en trainingsdagen.

Uit de gesprekken met de verschillende cvp's blijkt dat coaching en kennisuitwisseling belangrijk wordt gevonden. Een bundeling van kennis (op landelijk niveau) kan ervoor zorgen dat het ontwikkelen van materiaal (folders, PR, video's etc) minder zwaar drukt op de functie van de cvp. Tevens kan een coördinatie op landelijke niveau voorkomen dat de functie verwatert door een andere invulling van het cliëntenbegrip. Een landelijk aanspreekpunt voor cvp's zou ook als contactpersoon naar overige instanties kunnen fungeren. Men kan hierbij denken aan bijvoorbeeld de kindertelefoon.

We komen tot de volgende conclusies:

- 7 EEN LANDELIJKE COÖRDINATIE EN ONDERSTEUNING VAN DE CVP'S (ANALOOG AAN DE STICHTING PVP) IS GEWENST. VOORNAMELIJK VOOR ONDERSTEUNING EN KENNISBUNDELING.
- 8 DE FUNCTIE CVP IS EEN SPECIALISTISCHE FUNCTIE WAARBIJ DE CVP SOLISTISCH WERKT. EEN GOEDE ONDERSTEUNING EN COACHING IS HIERBIJ BELANGRIJK.

- 9 EEN BUNDELING VAN KENNIS EN MATERIAAL KAN DE FUNCTIE VAN DE CVP VERLICHTEN, WAARDOOR MEER TIJD ONTSTAAT VOOR ONDERSTEUNING VAN CLIËNTEN.

### **8.3.2 Bekendheid en vertrouwen**

De tweede onderzoeksvraag heeft betrekking op het verloop van het experiment. In hoeverre slagen de cvp's erin om voldoende bekendheid en vertrouwen te krijgen en een eigen positie te verwerven?

Uit alle interviews komt naar voren dat de bekendheid van de cvp's groot is onder alle betrokkenen. Grote uitzondering hierop is de bekendheid bij de plaatsers, deze is zeer gering. Dit komt voornamelijk doordat de plaatsers niet in het experiment betrokken zijn. Vanuit de gedachte dat in een experiment altijd grenzen gesteld moeten worden is dit te begrijpen. Maar gezien de positie van de plaatsers en het feit dat de jongeren afhankelijk van de plaatsers zijn, is het toch een ommissie in het experiment. De geuite klachten die voor een deel over plaatsers gaan bevestigen dit.

De bekendheid van de cvp's is groot, de bereikbaarheid over het algemeen goed (alleen bij De Ambelt zijn hier onduidelijkheden over) en het vertrouwen van de meeste geïnterviewden in de cvp is positief. Wel moet opgemerkt worden dat door het gering aantal geuite klachten dit vertrouwen niet overal gebaseerd is op daadwerkelijke ervaringen met de cvp. Voor een goede bereikbaarheid is het belangrijk dat de jongeren de cvp van gezicht kennen. Een regelmatige aanwezigheid op de groep wordt zeer belangrijk gevonden. Voor de cvp in de pleegzorg is dit niet mogelijk, toch kan door een actieve manier van informatieverstrekking grote bekendheid worden verkregen. Met de bereikbaarheid kan nog veel geëxperimenteerd worden. Hierbij moet ook gedacht worden aan praktische zaken zoals: de telefooncentrale geschikt maken zodat de kinderen het 06-nummer van de cvp kunnen bellen, een gratis nummer, posters en brievenbussen in de groep, een vast en passend tijdstip waarop de cvp aanwezig is in de groep, speciaal ontwikkeld informatiemateriaal etc.

Voor een goede uitvoering van de functie cvp is draagvlak onder de hulpverleners belangrijk. Hierbij is voldoende informatie en een regelmatige terugkoppeling essentieel. Daarnaast is gebleken dat bij de experimenten in Overijssel de cvp-functie niet echt leeft op managementniveau. De ontwikkelingen rondom fusies kunnen hierbij een rol gespeeld hebben. Voor een goede inbedding van de functie is voldoende aandacht bij het management wel belangrijk. Ook duidelijkheid en uitgesproken verwachtingen over de signaleringsfunctie kunnen het draagvlak onder het management vergroten.

Uit tabel 2, waarin het aantal geregistreerde klachten en informatievragen staat opgenomen, blijkt dat het bereik van de cvp bij de jongeren in Rotterdam en Overijssel het grootst is. Het bereik is mede afhankelijk van de formatieomvang van de cvp. Hieruit kan men concluderen dat het investeren (in energie en tijd) in het bereiken van jongeren ook leidt tot een groter gebruik van de cvp. Uit de interviews kwam ook al naar voren dat zowel hulpverleners als jongeren en de cvp zelf het belangrijk vinden dat de cvp regelmatig aanwezig is. Voor de pleegzorg is dit lastiger, maar de aanwezigheid op een landelijke bijeenkomst kan ook in deze taak vervullen.

We komen tot de volgende conclusies:

- 10 DE BEKENDHEID VAN DE CVP'S IS GROOT BIJ DE GEÏNTERVIEWDE JONGEREN, PLEEGOUDERS EN HULPVERLENERS.
- 11 EEN GROTE BEKENDHEID LEIDT NIET AUTOMATISCH TOT EEN GROOT GEBRUIK VAN DE CVP. EEN REGELMATIGE AANWEZIGHEID IS BELANGRIJK.
- 12 VOOR EEN GOEDE BEREIKBAARHEID IS HET BELANGRIJK DAT DE CVP BESCHIKBAAR IS EN REGELMATIG AANWEZIG IS OP DE GROEPEN (DIT LAATSTE GELDT NIET VOOR DE CVP IN DE PLEEGZORG).
- 13 VOOR HET GOED UITVOEREN VAN DE CVP FUNCTIE IS VOLDOENDE TIJD NODIG VOOR DE CVP.

### **8.3.3 *Invloed van de cvp op de rechtspositie, mondigheid van de jongeren en de kwaliteit van de hulpverlening***

De derde onderzoeksvraag heeft betrekking op de effecten van het cvp werk ten opzichte van de rechtspositie van de jongeren, de mondigheid van de jongeren en de kwaliteit van de dienstverlening.

#### *Rechtspositie van de jongeren*

Over een verbetering van de rechtspositie zijn geen harde gegevens beschikbaar. Wel kan verondersteld worden dat meer informatie over rechten en plichten de (rechts)positie bevordert. De cvp verstrekt deze informatie op verzoek, waardoor voor deze jongeren de rechtspositie zou verbeteren. De cvp in de pleegzorg heeft zelf actief informatie verstrekt aan alle jongeren. Hierdoor kan voorzichtig geconcludeerd worden dat deze jongeren iets beter op de hoogte zijn van hun rechten.

Een ander effect van het experiment met de cvp is het feit dat medewerkers bewuster zijn omgegaan met hun functioneren ten opzichte van jongeren. Ze zijn vaker geconfronteerd met of ingelicht over de rechten en plichten van de jongeren. Voorzichtig kan ook geconcludeerd worden dat de jongeren meer centraal zijn komen te staan in de hulpverlening.

#### *Mondigheid van de jongeren*

Uit de interviews komt naar voren dat de jongeren naar alle waarschijnlijkheid niet veel mondiger zijn geworden door de komst van de cvp. Al zegt eenderde van de jongeren in Overijssel dat ze meer voor zichzelf durven opkomen nu de cvp er is. Een deel van de jongeren is al mondig, volgens een aantal hulpverleners. Omdat de cvp in sommige gevallen ook de jongerenraad ondersteunt is er wel een indirect effect op de mondigheid. Tevens kan verondersteld worden dat invloed op de mondigheid zich pas op een de lange duur openbaart. Het gaat dan om een leereffect op de lange duur. Bij de evaluatie van het cvp- experiment in de residentiële setting (Van Gelder 1997) kwam ook naar voren dat de komst van een cvp niet leidt tot meer mondigheid van de jongeren.

#### *De kwaliteit van de dienstverlening*

Van een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening is weinig zichtbaar. Als al sprake is van een effect dan geldt dit voornamelijk op individueel niveau. De hulpverlening aan een jongere die klachten heeft geuit wordt verbeterd. Zijn vragen worden beantwoord of zijn probleem wordt opgelost. In geen van de experimenten heeft veel signalering naar het management plaatsgevonden, zodat op instellingsniveau weinig effect wordt uitgeoefend op de kwaliteit van de dienstverlening. Wel kan bedacht worden dat een extra persoon naast de hulpverlener, die tevens onafhankelijk is en zwijgplicht heeft, kwaliteitsverhogend werkt. De keuzemogelijkheid om met iemand te praten wordt vergroot.

We concluderen:

- 14 ER ZIJN TE WEINIG GEGEVENS BESCHIKBAAR OM AAN TE KUNNEN TONEN DAT DE KOMST VAN DE CVP EFFECT HEEFT OP DE RECHTSPOSITIE VAN JONGEREN.
- 15 DE KOMST VAN DE CVP HEEFT NIET GELEID TOT (VEEL) MEER MONDIGHEID BIJ DE JONGEREN.
- 16 EEN VERBETERING VAN DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING KAN NIET AANGETOOND WORDEN. EEN EVENTUEEL EFFECT ZAL VOORNAMELIJK INDIVIDUEEL ZIJN.

#### **8.3.4 Succescriteria**

De vierde onderzoeksvraag gaat in op de succescriteria. Deze zijn per project uitgebreid beschreven in de bijbehorende hoofdstukken. Om deze reden houden we de bespreking hier summier. In onderstaand schema staan de vijf succescriteria per project. Een plusje (+) geeft een positief effect, een – een negatief effect, een +/- een verdeeld effect, een 0 geen effect en een lege cel betekent dat er geen uitspraak gedaan kan worden

Het gaat om de volgende vijf succescriteria:

1. De mate van vertrouwen van de cliënten in de cvp (daaraan voorafgaande voor-waar-de: bekendheid met de cvp en het cvp-werk);
2. De mate waarin de mondigheid van de cliënten vergroot is;
3. De mate waarin de cliënten tevreden zijn over de cvp;
4. De kwaliteit van uitvoering van de hoofdtaken van de cvp (klachtondersteuning, in-formatiebegeleiding, signalering, en nu ook uitoefening van de praatpaalfunctie) en de kwantiteit waarmee deze taken worden uitgevoerd.
5. De mate waarin er verbetering plaatsvindt in de kwaliteit van de dienstverlening en de positie en status van de cliënten.

*Tabel 3 Succescriteria*

	<b>Pleegzorg (Rotterdam)</b>	<b>Dagbehandeling (Overijssel)</b>	<b>Interne VP (De Ambelt)</b>	<b>Cvp Ambulant (Noord-Brabant)</b>
<i>Mate van vertrouwen</i>	++	++	+	
<i>Mondigheid</i>		+/-		
<i>Tevredenheid</i>	+	+/-	+	+
<i>Kwaliteit uitvoering</i>		+		+
<i>Kwaliteit dienstverlening, positie &amp; status</i>	0	+/-		

### **8.3.5 Landelijke invoering**

De vijfde en laatste onderzoeksvraag gaat over conclusies en aanbevelingen met het oog op een landelijke invoering. Veel van de conclusies zijn hiervoor al getrokken. Enkele algemene en aanvullende conclusies zijn nog niet aan bod gekomen. Deze zullen we hieronder puntsgewijs behandelen. De aanbevelingen staan in een volgende paragraaf apart vermeld.

Over het algemeen kan gezegd worden dat de experimenten geslaagd verlopen zijn. Met uitzondering van het experiment bij de MKD's, hier was vanaf het begin veel weerstand. Dit heeft zijn uit-

werking gehad op het verloop van het experiment. De uitkomsten van de experimenten zijn echter niet zonder meer positief. Het aantal vragen en klachten in Rotterdam is gering, de vorm in Overijssel wordt door het management niet passend gevonden, bij De Ambelt zijn maar een gering aantal vragen en klachten boven tafel gekomen en in Brabant zijn de jongeren uit het zicht verdwenen. We komen tot de volgende conclusies:

- 17 ONDER DE GEÏNTERVIEWDE JONGEREN IS BEHOEFTE AAN EEN CVP. DE BEHOEFTE IN NOORD-BRABANT IS NIET BEKEND.
- 18 EEN DRAAGVLAK ONDER HULPVERLENERS IS BELANGRIJK. EEN JUISTE REGISTRATIE KAN DIT DRAAGVLAK BEVORDEREN OMDAT HET ZICHTBAAR MAAKT WAT DE WERKZAAMHEDEN ZIJN VAN EEN CVP.
- 19 DE CVP VERVULT OOK EEN 'PRAATPAALFUNCTIE'. DEZE IS OOK BELANGRIJK OM DE BEKENDHEID TE VERGROTEN.
- 20 DE CVP FUNGEERT IN SOMMIGE GEVALLEN ALS VEILIGHEIDSKLEP. DIT WORDT VOORAL ZICHTBAAR BIJ DE PLEEGZORG. DE CVP IS WEL GEWENST MAAR HET GEBRUIK ZAL GERING ZIJN.

#### *Signaleringsfunctie*

De signaleringsfunctie van de cvp is bij de experimenten niet of gering tot zijn recht gekomen. Vooral bij het management bij de experimenten in de pleegzorg en de dagbehandeling werd vooraf en tijdens het experiment veel van de signaleringsfunctie verwacht. Bij het management bestaat de wens dat de signalering preventief werkt en klachten voorkomt. De cvp signaleert naar aanleiding van klachten. Dit is dus altijd achteraf en zal hooguit toekomstige klachten voorkomen. In één van de experimenten komt de cvp niet toe aan de signaleringsfunctie omdat de andere werkzaamheden te veel tijd vergen. In een ander experiment signaleert de cvp wel, maar dit blijft 'hangen' op het niveau van het middelmanagement. Hierdoor is het bij het algemeen management niet bekend dat er gesignaleerd wordt. Voor de cvp is tevens onduidelijk wat er met de signalering wordt gedaan. In een derde experiment is de cvp gevraagd om actief naar een aantal onderwerpen te kijken vanuit het cliëntenperspectief (leesbaarheid dossiers).

- 21 ER ZIJN BIJ HET MANAGEMENT EN DE CVP VERSCHILLENDE OPVATTINGEN EN WENSEN M.B.T. DE SIGNALERINGSFUNCTIE. DE SIGNALERINGSTAAK IS IN DE EXPERIMENTEN NOG NIET UIT DE VERF GEKOMEN.
- 22 DE SIGNALERINGSFUNCTIE VAN DE CVP IS EEN LOSSTAANDE TAAK DIE BIJ WEINIG KLACHTEN OF JUIST DRUKKE WERKZAAMHEDEN SNEL VERLOREN GAAT. HET GERINGE AANTAL KLACHTEN MAAKT HET MOEILIJK OM HIERUIT STRUCTURELE SIGNALLEN TE DESTILLEREN.

#### *Leeftijdsgrenzen*

In de verschillende experimenten is gewerkt met verschillende leeftijdsgrenzen bij de cliënten. Daar waar het gaat om de kinderen of jongeren is voornamelijk de 'ondergrens' een punt van discussie. In de pleegzorg kunnen kinderen vanaf 6 jaar contact opnemen met de cvp. In Overijssel waar twee MKD's bij het experiment betrokken zijn gaat het zelfs om kinderen vanaf 0 jaar. Met de aantekening dat de ouders kunnen klagen namens de heel jonge kinderen (het gaat hierbij dus niet om klachten van de ouders zelf). In de andere experimenten worden geen specifieke grenzen genoemd. Diverse betrokkenen (hulpverleners en managers) uit de verschillende experimenten vinden dat de heel jonge kinderen hun klachten onvoldoende onder woorden kunnen brengen. Een aantal keer wordt 9 jaar of zelfs 12 jaar als ondergrens genoemd. Uit de interviews blijkt dat de heel jonge kinderen de functie cvp redelijk tot goed snappen. Zelfs de hele jonge kleuters op de MKD's (vijf- en zesjarige kleuters met een ontwikkelingsstoornis) blijken in staat een omschrijving te geven van de functie van de cvp. Wel is voor het werken met de heel jonge kinderen een speciale aanpak vereist. Ook uit de registratiegegevens in Overijssel blijkt dat de helft van de kinderen uit de leeftijdscategorie 7-12 jaar komt en de andere helft uit de leeftijdscategorie 13-19 jaar. We komen tot de volgende conclusies:

- 23 DE FUNCTIE VAN CVP IS GESCHIKT VOOR KINDEREN DIE IN STAAT ZIJN HUN ONVREDE TE UITEN. VOOR KINDEREN VAN 5-9 JAAR IS DIT LASTIG MAAR WEL MOGELIJK, VOOR KINDEREN VANAF 9 JAAR IS HET GOED MOGELIJK.

- 24 DE CVP-FUNCTIE VOOR HEEL JONGE KINDEREN VRAAGT OM EEN SPECIFIEKE AANPAK. DAARNAAST IS VOOR ALLE JONGEREN BELANGRIJK DAT DE INFORMATIE OVER DE CVP OP EEN PASSEND NIVEAU GEBRACHT WORDT (GOED TE BEGRIJPEN MAAR OOK WEER NIET TE KINDERACHTIG).

*Overige conclusies*

In de huidige hulpverlening zijn veel veranderingen gaande. De vorming van provinciale Bureaus Jeugdzorg is daarvan een van de belangrijkste. Daarnaast speelt ook een verruiming van het cliëntenbegrip door een uitbreiding van de doelgroep met de ouders. Deze ontwikkelingen zijn zeer relevant voor de cvp-functie. Bij een eventuele landelijke invoering, moet rekening gehouden worden met deze veranderingen en toekomstige aanpassingen.

- 25 DE CVP-FUNCTIE MOET AANSLUITEN BIJ DE HUIDIGE EN TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN IN DE WETGEVING.

In dit experiment in de niet-residentiële jeugdhulpverlening zijn verschillende vormen van de cvp-functie ontwikkeld. Duidelijk wordt dat een landelijke aansturing nodig is om te garanderen dat de cvp-functie blijft zoals in de wet bedoeld is<sup>3</sup>: een vertrouwenspersoon voor de jongeren. Het is wenselijk dat de functie cvp een eenduidig begrip is voor cliënten in het hele land. Vooral omdat cliënten in het hulpverleningstraject met meerdere organisaties te maken krijgen. In de praktijk is dit niet eenvoudig omdat de verschillende vormen van hulpverlening, verschillende eisen stellen aan de werkwijze van de cvp. Toch kan getracht worden dat de cvp een herkenbare functie wordt, ook in vergelijking met bijvoorbeeld de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) in de psychiatrie. Het experiment in De Ambelt, waarbij

---

<sup>3</sup> Aangetekend wordt dat de wetgeving ruimte laat voor een dienstverlening aan anderen dan alleen aan de jongeren. In een toelichting op het besluit Cliëntenvertrouwenspersoon, Wet jhv (Koninklijk Besluit 631, 1998) staat in artikel 1 dat het Ministerie van Justitie de wens van de 2<sup>e</sup> Kamer heeft overgenomen om tot verbreding van de doelgroep van de cvp te komen en dat vervolgens op zijn meritis te beoordelen. In het bijzonder worden ouders van de jeugdigen vermeld.

de bemiddeling en ondersteuning ondergeschikt is aan de pedagogische praatpaalfunctie en het experiment in Noord-Brabant waarbij de cvp ambulante meer een klachtenondersteuner voor ouders is, bevestigen de noodzaak van landelijke aansturing.

26 EEN LANDELIJKE AANSTURING VAN DE CVP'S IS GEWENST OM VERWATERING VAN DE FUNCTIE TE VOORKOMEN. DE CVP MOET EEN HELDERE FUNCTIE ZIJN MET EEN EENDUIDIG LANDELIJK BEELD.

In het experiment zijn om begrijpelijke redenen de plaatsers niet in de opzet betrokken. Achteraf kan geconcludeerd worden dat hier een belangrijke mogelijkheid is blijven liggen. De plaatsers vormen een belangrijk aandachtsgebied voor de cvp. Het is daarom goed dat de plaatsers goed over de cvp geïnformeerd worden. Ook moeten afspraken gemaakt worden over de manier van behandeling van klachten en vragen die betrekking hebben op de plaatsers.

27 DE ROL VAN DE PLAATERS IS ONVOLDENDE AAN BOD GEKOMEN IN DE EXPERIMENTEN. DIT IS EEN OMISSIE.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden vanuit een meeractorenperspectief. Dit houdt in dat alle betrokken partijen geïnterviewd zijn. Dit maakt het mogelijk om de meningen van verschillende partijen met elkaar te vergelijken. Hieruit blijkt dat de hulpverleners een veel negatiever beeld hebben over de functie van de cvp dan cliënten. De bekendheid, het vertrouwen en gebruik is groter dan hulpverleners veelal denken. Dit geldt zeker voor het MKD. Uit het onderzoek blijkt dat deze jonge kinderen wel degelijk de cvp herkennen en naar alle waarschijnlijkheid ook begrijpen dat ze een andere functie vervullen dan de hulpverleners. Men kan concluderen dat ze wel in contact komt met de kinderen, terwijl veel hulpverleners en het management verklaren dat dit niet mogelijk is.

28 HET BEGRIIP VAN DE FUNCTIE EN DE BEKENDHEID VAN DE CVP IS GROTER DAN DE HULPVERLENERS EN HET MANAGEMENT VERMOEDEN.

29 UIT HET ONDERZOEK BLIJKT DAT DE CVP WEL CONTACT KRIJGT MET DE JONGE KINDEREN VAN DE MKD'S, TERWIJL DE HULPVERLENERS HIER EEN NEGATIEF BEELD OVER HEBBEN.

De provinciale begeleidingscommissie heeft een rol gespeeld bij de ondersteuning van de uitvoering van het experiment. In Rotterdam is constructief meegedacht over de invulling van de functie en is mede op grond daarvan het experiment verlengd. In Overijssel heeft de provinciale begeleidingscommissie onvoldoende gefungeerd. Het belangrijkste gevolg hiervan is dat het experiment inmiddels gestopt is. Dit is een teleurstellende zaak. Want een herstart in enige vorm is voorlopig niet haalbaar. De cvp heeft zojuist afscheid genomen en de vertrouwensband afgebouwd. Een nieuwe cvp zou op veel vragen en onbegrip stuiten als ze weer van voor af aan begint. Door het stoppen van het experiment is een belangrijk deel van de ervaring en goodwill verloren gegaan.

30 HET STOPPEN VAN HET EXPERIMENT IN OVERIJSSSEL HEEFT EEN NEGATIEF GEVOLG VOOR EEN EVENTUELE HERSTART OF LANDELIJKE INVOERING VAN DE FUNCTIE CVP.

## 8.4 Aanbevelingen

I Het is de cvp bij de pleegzorg na veel inspanning gelukt om een grote bekendheid te krijgen. Toch worden weinig klachten geuit en het is de verwachting dat dit aantal gering zal blijven. De behoefte aan een cvp bij de pleegkinderen, de pleegouders en bij de hulpverleners bestaat wel. Een cvp is gewenst, maar men moet accepteren dat het aantal klachten gering blijft. De cvp zou hier meer 'stand-by' kunnen zijn. Door regelmatig informatie te versturen kan de bekendheid op peil gehouden worden. Omdat deze taak te schraal is voor een volledige functie, en het van een werknemer niet gevraagd kan worden om enthousiast te blijven bij een geringe respons, zou de functie gecombineerd kunnen worden met een cvp-functie voor andere doelgroepen. De cvp-functie in de dagbehandeling vertoont veel overeenkomsten met de cvp in de residentiële sector. In sommige gevallen, zoals bij de 24-uurszorg, overlappen de terreinen elkaar. Een combinatie

of vergaande samenwerking van de cvp's voor residentieel en niet-residentieel kan nuttig zijn. Vooral voor kennisuitwisseling (intervisie) en opvang bij ziekte en vakanties.

- II Landelijke aansturing is belangrijk om wildgroei van de functie te voorkomen. Door een landelijke aansturing kan gecorrigeerd worden als een cvp-functie dreigt te verschuiven richting hulpverlener. Verder kan een landelijke aansturing nuttig zijn voor het ontwikkelen van materiaal en als aanspreekpunt voor andere organisaties.
- III Voor de heel jonge kinderen met een complexe problematiek is voldoende kennis van de doelgroep en materiaal voor de uitvoering van de functie nodig. Een methodieontwikkeling in samenwerking met een pedagogische faculteit van een universiteit kan nuttig zijn. Een meer theoretische en omschreven aanpak zou ook het draagvlak onder de hulpverleners kunnen vergroten.
- IV De cvp, vooral bij de pleegzorg, kan het beste in een vroeg stadium geïntroduceerd worden bij de cliënt. Direct bij het intakegesprek of enkele weken daarna. De cvp kan dan ook een 'advocaatfunctie' vervullen bij de ondersteuning van en uitleg over de hulpverlening. Uitgezocht moet worden of om deze reden toenadering of aansluiting gezocht moet worden bij de Bureaus voor Jeugdzorg.
- V Draagvlak onder de hulpverleners is essentieel voor het goed uitoefenen van de cvp-functie. Geprobeerd moet worden hulpverleners te overtuigen dat de cvp geen bedreiging vormt (op de vingers kijken) maar ook voordelen kan bieden. De cvp kan een belangrijke informatiebron zijn over veranderingen in de wetgeving, ook voor de hulpverleners (informatieavonden organiseren). De cvp kan klachten voorkomen, of voorkomen dat ze escaleren en de cvp kan een garantie zijn voor een goede bejegening van de cliënten. Het overtuigen van de hulpverleners zal beter lukken wanneer ze het nut van de cvp daadwerkelijk ervaren.
- VI De taken van de cvp zouden gedifferentieerd aangeboden kunnen worden. Enkele taken zijn noodzakelijk, sommige taken

kunnen als extra worden aangeboden. Een mogelijke indeling zou kunnen zijn:

- beschikbaar voor klachtenondersteuning (noodzakelijk)
- beschikbaar voor vragen (noodzakelijk)
- informatieverstrekking (aanbevolen)
- ondersteuning cliënten- en jongerenraden (extra mogelijkheid, los inkopen)
- signalering en kwaliteitsbeleid (extra functie, los inkopen)

De signaleringstaak vanuit de klachten, of meer gericht op preventie, komt beter tot zijn recht als op vaste momenten teruggekoppeld wordt (2 keer per jaar, volgens een vast protocol).

## Literatuur

Beek, F. van, *Ze zijn er gewoon voor mij*, Pleegkinderen over de pleegzorg, WESP, Voorhout, 1998

Beek, F. van, *Ze zouden ons moeten koesteren*, Pleegouders over het contact met hun voorziening, WESP, Utrecht, 1998

Bekkers, M., *Verslag basismeting experiment Cliëntenvertrouwenspersoon Ambulante Jeugdzorg ZO-Brabant*, PON, Tilburg, 1999

Bekkers, M., *Verslag tussenmeting experiment Cliëntenvertrouwenspersoon Ambulante Jeugdzorg ZO-Brabant*, PON, Tilburg, 2000

Bekkers, M., *De toekomst met vertrouwen tegemoet?* Evaluatie experiment Cliëntenvertrouwenspersoon Ambulante Jeugdzorg Zuidoost-Brabant. PON, Tilburg 2001

Berchum, K. van, *Een kwestie van vertrouwen*, NIZW, Utrecht, 1999

Delfos, M., *Luister je wel naar mij?* Gespreksvoering met kinderen tussen vier en twaalf jaar, Amsterdam, 2000

Gelder, K. van, *In goed vertrouwen*, Cliëntenvertrouwenspersonen in de residentiële jeugdhulpverlening, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 1997

Gelder, K. van e.a. *Evaluatie-onderzoek experiment cliëntenvertrouwenspersoon niet-residentiële jeugdhulpverlening. Verslag startmeting*, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2000

Gelder, K. van e.a. *Evaluatie-onderzoek experiment cliëntenvertrouwenspersoon niet-residentiële jeugdhulpverlening. Verslag tussenmeting*, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2001

Gelder, K. van, *Er gaat niets boven vertrouwen*, Evaluatie-onderzoek van het Bureau Klachtenondersteuning Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Groningen en onderzoek naar de wenselijkheid van een cliëntenvertrouwenspersoon in de provincie Groningen, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 1999

## Bijlage

Gedurende de experimenten en het onderzoek waren verschillende begeleidingscommissies actief. Ten eerste een landelijke begeleidingscommissie onderzoek, welke het evaluatieonderzoek volgde en ondersteunde. Hierin zijn ook de verslagen van de start- en tussenmeting besproken alsmede dit eindrapport. Daarnaast was op landelijke niveau een begeleidingscommissie actief welke zich concentreerde op de uitvoering van de experimenten. Naast de landelijke commissies waren op provinciaal niveau ook begeleidingscommissies actief, die de experimenten gevolgd. Omdat deze publicatie voornamelijk betrekking heeft op het evaluatieonderzoek beperken we ons tot een overzicht van de leden van de landelijke begeleidingscommissie onderzoek. De begeleidingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van organisaties die op een directe of indirecte manier bij de experimenten en het onderzoek betrokken zijn. Gedurende de twee jaar van het experiment is de samenstelling van de commissie herhaaldelijk gewijzigd.

### **Leden van de landelijke begeleidingscommissie**

Ministerie VWS,DJB	Dhr. B.D. Baks
Ministerie van Justitie, DPJ&S	Mevr. G. Romeijn, Mevr. A.J. Storm- van 's Gravesande
Provincie Overijssel	Mevr. M.E. Barink, Mevr. M. Beaufort, Mevr. S. Rhodes
Provincie Noord-Brabant	Dhr. J.W. van Herpen
GGD	Dhr. G. van der Zalm
PON	Dhr. M. Bekkers
Platform Cliëntenorganisaties	Dhr. I. Smit, Mevr. Y.P.M. van Lijden
RPCP	Dhr. T. Arts, Dhr. J. Vermeulen, Mevr. P. Vermunt
WODC	Mevr. N. Mertens
Verwey-Jonker Instituut	Dhr. K. van Gelder, Mevr. M. Steketee, Dhr. N. Broenink, Mevr. E. Kromontono.