



Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
7 april 2017
Ons kenmerk
ECSD/U201700258
Lbr: 17/020
Telefoon
(070) 373 8421
Bijlage(n)
8

Onderwerp
Contractering en financiering van drie landelijke instellingen
sociaal domein

Samenvatting

Sinds 2015 zijn gemeenten wettelijk verantwoordelijk voor een groot aantal taken in het sociaal domein. De VNG is door de leden gemandateerd een aantal daarvan tijdelijk uit te (laten) voeren. Tijdens de algemene ledenvergadering (ALV) van 8 juni 2016 is afgesproken dat de VNG met ingang van 2018 zal stoppen met de uitvoering en financiering van deze taken. Drie van deze taken vragen nu bijzondere aandacht van de gemeenten: de Kindertelefoon, Luisterend Oor en het Vertrouwenwerk Jeugd.

In deze ledenbrief zetten we uiteen wat uw gemeente moet doen om ook in 2018 en latere jaren uitvoering te kunnen geven aan deze wettelijke taken.

Aan de leden**Datum**

7 april 2017

Ons kenmerk

ECSD/U201700258

Lbr: 17/020

Telefoon

(070) 373 8421

Bijlage(n)

8

Onderwerp

Contractering en financiering van drie landelijke instellingen
sociaal domein

Geacht college en gemeenteraad,

Tijdens de buitengewone algemene ledenvergadering (BALV) in november 2016 hebben gemeenten zich uitgesproken voor de continuering van de dienstverlening van stichting De Kindertelefoon, stichting Sensor (Luisterend Oor) en stichting AKJ (Vertrouwenswerk Jeugd). Er is een grote mate van tevredenheid over de wijze waarop zij de afgelopen jaren hebben gefunctioneerd. Nu er met ingang van 2018 een einde komt aan de mogelijkheid voor de VNG om collectieve activiteiten van gemeenten via een uitname uit het Gemeentefonds te financieren, is besloten dat de genoemde taken door de individuele gemeenten met ingang van 2018 zelf zullen worden bekostigd. Het gaat om wettelijke taken op grond van de Wmo en de Jeugdwet, elke gemeente is verplicht deze functies aan de inwoners ter beschikking te stellen. De nieuwe werkwijze is budgetneutraal omdat de benodigde middelen vanaf 2018 weer aan het gemeentefonds zullen worden toegevoegd.

Krachtenbundeling

Sensor, AKJ en Kindertelefoon hebben hun krachten gebundeld en besloten een gezamenlijk aanbod aan alle gemeenten te doen waardoor de administratieve lasten beperkt kunnen blijven. Daarmee zijn drie belangrijke functies in het sociaal domein geborgd. Omdat de contacten van de instellingen met de gebruikers anoniem kunnen (en mogen) zijn, is het niet mogelijk dat de instellingen met gemeenten gaan afrekenen op basis van 'verrichting' of per gebruiker. De prijs van die dienst is gebaseerd op het aantal inwoners per gemeente. Omdat alle gemeenten de taken moeten uitvoeren, is dat een aantrekkelijke en rechtvaardige werkwijze.

Nieuwe werkwijze

Het is voor het eerst dat we binnen het sociaal domein moeten kiezen voor een constructie waarin gemeenten individueel moeten bijdragen aan landelijke instellingen. De constructie kan dan ook

alleen functioneren als alle gemeenten meedoen. Indien er toch gemeenten zijn die niet meedoen, heeft dit als consequentie dat de prijs van de dienstverlening voor de wel deelnemende gemeenten omhoog gaat. Gemeenten die wel meedoen, betalen de kosten van de voorzieningen voor gemeenten die niet meedoen, terwijl ook inwoners van niet deelnemende gemeenten gebruik zullen blijven maken van de landelijke voorzieningen. Deze voorzieningen zijn immers voor alle inwoners van Nederland toegankelijk.

Standaardovereenkomst

In overleg met de VNG hebben de drie organisaties twee soorten standaardovereenkomsten opgesteld die bij deze ledenbrief zijn gevoegd. De ene standaardovereenkomst is bedoeld voor gemeenten die alle drie de taken afnemen. De andere standaardovereenkomst is bedoeld voor de gemeenten die sinds 2015 niet de collectieve dienstverlening van Sensor afnemen, maar wel die van de Kindertelefoon en het AKJ. De standaardovereenkomsten hebben een looptijd van 4 jaar tot en met 2021.

In de standaardovereenkomst is opgenomen wat de inhoud is van het landelijke aanbod van de drie organisaties, tegen welk tarief zij hun activiteiten kunnen uitvoeren, op welke wijze gemeenten worden geïnformeerd over de voortgang van de activiteiten en op welke wijze de organisaties verantwoording afleggen over hun resultaten.

Dit aanbod is voor alle gemeenten gelijk. Het is niet mogelijk voor individuele gemeenten om afzonderlijke - van het landelijke aanbod - afwijkende afspraken met de instellingen te maken.

Aanbod organisaties en kostprijs

Bij deze ledenbrief is de voor uw gemeente van toepassing zijnde standaardovereenkomst gevoegd. De twee bijlagen bij de standaardovereenkomst bevatten een beschrijving van het huidige aanbod aan activiteiten en een financiële toelichting. Voor meer informatie over de drie organisaties verwijzen wij u naar hun websites.

In 2018 bedragen de kosten voor de uitvoering van deze drie wettelijke taken gezamenlijk 92 eurocent per inwoner per jaar. In de bijlage "financiële toelichting" wordt dat bedrag nader gespecificeerd.¹ Gemeenten die de dienstverlening van Sensor niet afnemen betalen 67 eurocent per inwoner per jaar. De kostprijs is vastgesteld op basis van de bijdragen die de instellingen in het afgelopen jaar voor hun diensten hebben ontvangen.

Acties gemeente

Uw gemeente moet een besluit nemen over het beschikbaar stellen van de middelen voor de drie respectievelijk twee organisaties. Wij verzoeken u dringend dit besluit zo spoedig mogelijk te nemen en de standaardovereenkomst *uiterlijk per 1 juni 2017* getekend terug te sturen. Dat is de datum waarop de organisaties zekerheid moeten hebben over hun continuïteit. Krijgen zij die zekerheid niet tijdig, dan zullen vanaf die datum de sociale plannen van de drie organisaties in werking treden en zullen ze ontslag voor hun personeel moeten aanvragen. Dat zou dan ook betekenen dat expertise verdwijnt en versnippering optreedt en dat de wettelijke taken in 2018 niet of niet

¹ Voor Luisterend Oor geldt dat de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht deze functie zelf hebben georganiseerd en geen gebruik maken van de collectieve diensten van Sensor. Verder hebben de gemeenten Berkelland, Zoetermeer, Pijnacker Nootdorp, Lansingerland, Borsele, en Nissewaard sinds 2015 een aparte constructie voor het anoniem luisterend oor. Deze uitzonderingen zijn in de berekening verdisconteerd.

adequaat kunnen worden uitgevoerd en elke gemeente voor zichzelf moet uitvinden hoe vorm te geven aan de uitvoering van deze taken.

Nadat uw gemeente heeft besloten over de beschikbaarstelling van de middelen, moet u de standaardovereenkomst die voor uw gemeente van toepassing is, invullen, digitaal ondertekenen en voor 1 juni 2017 terugsturen naar het centrale administratieadres van de organisaties. Dit is info@akj.nl

De organisaties zullen 1 december 2017 een factuur met 2 betalingstermijnen naar uw gemeente sturen.

Voor vragen kunt u contact met ons opnemen via info@vng.nl.

Hoogachtend,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



J. Kriens
Algemeen Directeur

Bijlagen:

- Bijlage 1: Standaardovereenkomst die de drie aanbieders gaan afsluiten met gemeenten die de dienstverlening van Sensor, Kindertelefoon en AKJ afnemen.
- Bijlage 2: Standaardovereenkomst die de twee aanbieders gaan afsluiten met gemeenten die alleen de dienstverlening van Kindertelefoon en AKJ afnemen.
- Bijlage 3: Financiële toelichting.
- Bijlage 4: Beschrijving aanbod stichting Sensor.
- Bijlage 5: Beschrijving aanbod stichting Kindertelefoon.
- Bijlagen 6, 7, 8: Aanbod AKJ/vertrouwenswerk (+ algemene brochure en flyer).

Overeenkomst van opdracht **Gemeente.....**

en

Stichting AKJ, Stichting Kindertelefoon en Stichting Sensor

Partijen:

I **Gemeente**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door (naam en functie).....

Hierna te noemen: "Opdrachtgever"

en

- II
- a. de **stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg**, KvK nummer 41198593, gevestigd en kantoorhoudende te 1076 CV te Amsterdam aan het IJsbaanpad 9-11, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw mr. J.M. Timmers, directeur bestuurder, (hierna: **AKJ**)
 - b. de **Stichting De Kindertelefoon**, KvK nummer 854205925, gevestigd en kantoorhoudende te 3512 EG te Utrecht aan het Lucasbolwerk 7, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. E. P. Ott, directeur bestuurder, (hierna: **De Kindertelefoon**)
 - c. **stichting Sensor**, KvK nummer 40478577, gevestigd en kantoorhoudende te 3818 EZ te Amersfoort aan het Grote Spui 35 te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door J.J. Feenstra, voorzitter van het bestuur (hierna: **Sensor**)

Hierna gezamenlijk te noemen: "Opdrachtnemers"

Hierna I en II gezamenlijk te noemen: "Partijen"

Overwegende:

- dat Nederlandse gemeenten per 1 januari 2015 door inwerkingtreding van de Jeugdwet en de Wmo 2015 individueel, bestuurlijk en budgettair verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van deze wetten en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten;
- dat op grond van artikel 2.2.4 eerste lid sub b Wmo 2015 het college van burgemeester en wethouders er zorg voor moet dragen dat voor ingezetenen op elk moment van de dag 365 dagen per jaar telefonisch of elektronisch, anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is.
- dat op grond van artikel 2.6 tweede lid Jeugdwet het college verantwoordelijk is dat er een

- vertrouwenspersoon werkzaam is bij een rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid die onafhankelijk is en die de vertrouwenspersoon in staat stelt om zijn taak uit te oefenen.
- dat op grond van artikel 2.6 eerste lid sub d Jeugdwet het college verantwoordelijk is dat jeugdigen kosteloos en anoniem advies kunnen krijgen over de door hen voorgelegde vragen met betrekking tot opgroei – en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen;
 - dat een uitname uit het gemeentefonds door de VNG ten behoeve van de collectieve financiering van deze taken met ingang van 1 januari 2018 niet meer mogelijk is;
 - dat de ALV van de VNG op 30 november 2016 heeft ingestemd met het voorstel dat alle gemeenten de collectiviteit van deze wettelijke taken onderschrijven en dat uitdragen door individueel de Opdrachtnemers te financieren;
 - dat kosten verbonden aan de activiteiten van de Opdrachtnemers worden gefinancierd via een bijdrage van het Rijk aan de decentralisatie uitkering in het gemeentefonds;

komen als volgt overeen:

1. Definities

Overeenkomst	Deze overeenkomst
Opdracht	De in artikel 2.1 Overeenkomst geformuleerde opdracht aan AKJ, Kindertelefoon en Sensor

2. Inhoud opdracht

2.1 Opdrachtgever verstrekt de Opdracht aan:

- (i) AKJ, om uitvoering te geven aan de functie van onafhankelijk vertrouwenswerk zoals bedoeld in het tweede lid van artikel 2.6 van de Jeugdwet en eerder genoemde uitvoeringsbesluiten van de Jeugdwet;
- (ii) aan Kindertelefoon, om uitvoering te geven aan de functie van het bieden van kosteloos en anoniem advies zoals bedoeld in het eerste lid sub d van art. 2.6 Jeugdwet;
- (iii) aan Sensor, om uitvoering te geven aan het op ieder moment van de dag 365 dagen per jaar telefonisch of elektronisch beschikbaar stellen van een (indien gewenst anoniem) luisterend oor, zoals bedoeld in artikel 2.2.4 eerste lid sub b Wmo 2015, conform de bepalingen in de Overeenkomst.

2.2 AKJ, Kindertelefoon en Sensor dragen ieder slechts de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de in artikel 2.1 geformuleerde aan hen opgedragen taak. Zij zijn niet

verantwoordelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht die door Opdrachtgever aan de andere Opdrachtnemers is verstrekt.

3. Looptijd en opzegging

- 3.1 De Overeenkomst vangt aan op 1 januari 2018 en heeft een looptijd van 4 jaar.
- 3.2 Partijen hebben het recht om met onmiddellijke ingang, in aanvulling op gronden vermeld in de wet, de Overeenkomst tussentijds en buitengerechtelijk op te zeggen indien:
- wederpartij surseance van betaling aanvraagt, dan wel surseance van betaling aan haar wordt verleend;
 - wederpartij haar eigen faillissement aanvraagt, dan wel het faillissement van de wederpartij wordt uitgesproken;
 - de wederpartij wordt ontbonden;
 - de wederpartij haar onderneming staakt, dan wel de onderneming wordt geliquideerd, een en ander onverminderd het recht van de andere partij op vergoeding van de schade, kosten en interesten.

De Opdrachtnemers zijn onderling geen wederpartij van elkaar.

- 3.3 Iedere Partij kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst, indien de wederpartij zodanig toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming, dat in redelijkheid niet van de wederpartij verlangd kan worden dat de Overeenkomst of de nadere overeenkomst blijft voortduren, een en ander onverminderd het recht van de andere partij op vergoeding van de schade, kosten en interesten.
- 3.4 Indien er sprake is van een tekortkoming in de zin van deze overeenkomst dient de wederpartij schriftelijk in gebreke te worden gesteld, tenzij er sprake is van verzuim van rechtswege. Bij deze ingebrekestelling zal de wederpartij in de gelegenheid worden gesteld binnen een redelijke termijn, te rekenen vanaf datum verzending van de ingebrekestelling alsnog na te komen. Wordt binnen deze termijn niet nagekomen dan is de wederpartij in verzuim en kan de andere Partij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.

4. Randvoorwaarden bij de uitvoering van de Opdracht

- 4.1 Opdrachtgever oefent geen invloed uit op de wijze waarop Opdrachtnemers de Opdracht uitvoeren.
- 4.2 Opdrachtnemers zijn, bij de uitvoering van de opdracht gehouden te handelen conform (wettelijke) regels en de beginselen van goed opdrachtnemerschap. Hieronder verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemers goed op de hoogte zijn van

de actuele wettelijke eisen en kaders waaraan opdrachtgever volgens de Wmo en Jeugdwet dient te voldoen. Opdrachtnemers dragen er zorg voor dat de dienstverlening voldoet aan deze wettelijke kaders.

- 4.3 Opdrachtnemers stellen jaarlijks in oktober – voor de eerste keer in 2017 - een jaarplan en begroting op en vast, waarin de specifieke doelstellingen en prioriteiten voor het volgende kalenderjaar zijn opgenomen. Opdrachtgever neemt hiervan kennis.
- 4.4 Opdrachtnemers leggen jaarlijks uiterlijk eind mei - voor de eerste keer in 2018 - aan Opdrachtgever verantwoording af over de in het voorafgaande kalenderjaar uitgevoerde activiteiten middels een goedgekeurde jaarrekening inclusief accountantsverklaring en inhoudelijk jaarverslag.

5. **Bekostiging, facturatie, betaling**

- 5.1 De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemers gezamenlijk te betalen vergoeding voor de Opdracht bedraagt € 0,92 per inwoner per jaar (inwonertal per 1 januari 2017), welke vergoeding voorafgaand in twee gelijke half jaar termijnen aan Opdrachtnemers wordt betaald. Betaald wordt aan een door Opdrachtnemers ingehuurde derde partij, die de vergoedingen verdeelt conform de financiële toelichting bij deze overeenkomst.
- 5.2 De financiering van de Opdracht is vrijgesteld van BTW. Over BTW-kosten als gevolg van gewijzigde fiscale wetgeving treden Partijen in goed overleg en dienen hier naar redelijkheid afspraken over te maken.
- 5.3 Opdrachtnemers maken gezamenlijk één factuur op, welke Opdrachtgever digitaal ontvangt van een door de opdrachtnemers ingehuurde partij om de incasso op zich te nemen, op 1 december respectievelijk 1 juni van een kalenderjaar op het navolgende **factuuradres van de gemeente** :
- 5.4 Opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na 1 december en na 1 juni de half jaar bedragen aan Opdrachtnemers. Bij niet tijdige betaling wordt de wettelijke rente berekend.
- 5.5 Eventuele meerkosten zijn uitdrukkelijk voor rekening van Opdrachtnemers.
- 5.6 Reservevorming is toegestaan tot een hoogte van 15 procent van het jaarbedrag.
- 5.7 Niet, niet tijdige of niet volledige nakoming van de Overeenkomst door een van de

Oprachtnemers leidt niet tot opschortingsbevoegheid van de betalingsplicht van Opdrachtgever.

6. Overdracht rechten en verplichtingen en onderaanneming

- 6.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij aan een derde over te dragen. Deze toestemming wordt niet zonder een redelijke grond geweigerd. De toestemming verlenende Partij is evenwel gerechtigd aan het verlenen van de toestemming voorwaarden te verbinden. Dit betreft een overdraagbaarheidsbeperking in de zin van artikel 3:83 lid 2 BW.
- 6.2 Het is Opdrachtnemers toegestaan bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Deze bevoegdheid laat onverlet dat Opdrachtnemers verantwoordelijk blijven voor de behoorlijke nakoming van de Overeenkomst.

7. Geschillen en toepasselijk recht

- 7.1 Ieder geschil tussen Partijen ter zake van de Overeenkomst zal, indien minnelijke oplossing van dit geschil niet mogelijk is gebleken, bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.
- 7.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

8. Slotbepalingen

- 8.1 Partijen zullen met betrekking tot alle informatie die zij verkrijgen ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst en de daaraan gerelateerde documentatie en informatie geheimhouding betrachten zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als ook na de beëindiging van de Overeenkomst, tenzij deze informatie tot het zogenaamde publieke domein behoort.
- 8.2 Kennisgevingen die Partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.
- 8.3 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 8.4 Het niet uitoefenen van enig recht dat één der Partijen op basis van deze Overeenkomst heeft kan niet worden uitgelegd als zou die Partij van dat recht afstand hebben willen doen.

- 8.5 Partijen verplichten zich nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigbare bepalingen, waarbij zo veel mogelijk de strekking van de nietige of de niet rechtsgeldige bepalingen, alsmede van de gehele Overeenkomst, behouden blijft.
- 8.6 In geval van strijdigheid tussen de inhoud van de bijlage(n) en de onderhavige Overeenkomst, prevaleert hetgeen is bepaald in de onderhavige Overeenkomst.
- 8.7 De Overeenkomst wordt verkort aangeduid als "Overeenkomst Gemeente [xx] – AKJ, Kindertelefoon en Sensor".

In tweevoud opgemaakt, per pagina geparafeerd en ondertekend in..... op de datum.....door

Gemeente

AKJ

Naam:
Functie:

Naam: J.M. Timmers
Functie: Directeur-bestuurder

Stichting Kindertelefoon

Stichting Sensor

Naam: E. Ott
Functie: Directeur-bestuurder

Naam: J.J. Feenstra
Functie: Voorzitter van bestuur

Volgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst:

1. Beschrijving opdracht Partijen
2. Financiële toelichting

Overeenkomst van opdracht **Gemeente.....**

en

Stichting AKJ en Stichting De Kindertelefoon

Partijen:

I **Gemeente**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door (naam en functie).....

Hierna te noemen: "Opdrachtgever"

en

- II
- a. de **stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg**, KvK nummer 41198593, gevestigd en kantoorhoudende te 1076 CV te Amsterdam aan het IJsbaanpad 9-11, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw mr. J.M. Timmers, directeur bestuurder, (hierna: **AKJ**)
 - b. de **Stichting De Kindertelefoon**, KvK nummer 854205925, gevestigd en kantoorhoudende te 3512 EG te Utrecht aan het Lucasbolwerk 7, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. E. P. Ott, directeur bestuurder, (hierna: **De Kindertelefoon**)

Hierna gezamenlijk te noemen: "Opdrachtnemers"

Hierna I en II gezamenlijk te noemen: "Partijen"

Overwegende:

- dat Nederlandse gemeenten per 1 januari 2015 door inwerkingtreding van de Jeugdwet 2015 individueel, bestuurlijk en budgettair verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van deze wetten en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten;
- dat op grond van artikel 2.6 tweede lid Jeugdwet het college verantwoordelijk is dat er een vertrouwenspersoon werkzaam is bij een rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid die onafhankelijk is en die de vertrouwenspersoon in staat stelt om zijn taak uit te oefenen.
- dat op grond van artikel 2.6 eerste lid sub d Jeugdwet het college verantwoordelijk is dat jeugdigen kosteloos en anoniem advies kunnen krijgen over de door hen voorgelegde vragen met betrekking tot opgroei – en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen;

- dat een uitname uit het gemeentefonds door de VNG ten behoeve van de collectieve financiering van deze taken met ingang van 1 januari 2018 niet meer mogelijk is;
- dat de ALV van de VNG op 30 november 2016 heeft ingestemd met het voorstel dat alle gemeenten de collectiviteit van deze wettelijke taken onderschrijven en dat uitdragen door individueel de Opdrachtnemers te financieren;
- dat kosten verbonden aan de activiteiten van de Opdrachtnemers worden gefinancierd via een bijdrage van het Rijk aan de decentralisatie uitkering in het gemeentefonds;

komen als volgt overeen:

1. Definities

Overeenkomst	Deze overeenkomst
Opdracht	De in artikel 2.1 Overeenkomst geformuleerde opdracht aan AKJ en Kindertelefoon.

2. Inhoud opdracht

2.1 Opdrachtgever verstrekt de Opdracht aan:

- (i) AKJ, om uitvoering te geven aan de functie van onafhankelijk vertrouwenswerk zoals bedoeld in het tweede lid van artikel 2.6 van de Jeugdwet en eerder genoemde uitvoeringsbesluiten van de Jeugdwet;
- (ii) aan Kindertelefoon, om uitvoering te geven aan de functie van het bieden van kosteloos en anoniem advies zoals bedoeld in het eerste lid sub d van art. 2.6 Jeugdwet.

2.2 AKJ en Kindertelefoon dragen ieder slechts de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de in artikel 2.1 geformuleerde aan hen opgedragen taak. Zij zijn niet verantwoordelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht die door Opdrachtgever aan de andere Opdrachtnemers is verstrekt.

3. Looptijd en opzegging

3.1 De Overeenkomst vangt aan op 1 januari 2018 en heeft een looptijd van 4 jaar.

3.2 Partijen hebben het recht om met onmiddellijke ingang, in aanvulling op gronden vermeld in de wet, de Overeenkomst tussentijds en buitengerechtelijk op te zeggen indien:

- a. wederpartij surseance van betaling aanvraagt, dan wel surseance van betaling aan haar wordt verleend;
- b. wederpartij haar eigen faillissement aanvraagt, dan wel het faillissement

- van de wederpartij wordt uitgesproken;
- c. de wederpartij wordt ontbonden;
- d. de wederpartij haar onderneming staakt, dan wel de onderneming wordt geliquideerd, een en ander onverminderd het recht van de andere partij op vergoeding van de schade, kosten en interesten.

De Opdrachtnemers zijn onderling geen wederpartij van elkaar.

- 3.3 Iedere Partij kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst, indien de wederpartij zodanig toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming, dat in redelijkheid niet van de wederpartij verlangd kan worden dat de Overeenkomst of de nadere overeenkomst blijft voortduren, een en ander onverminderd het recht van de andere partij op vergoeding van de schade, kosten en interesten.
- 3.4 Indien er sprake is van een tekortkoming in de zin van deze overeenkomst dient de wederpartij schriftelijk in gebreke te worden gesteld, tenzij er sprake is van verzuim van rechtswege. Bij deze ingebrekestelling zal de wederpartij in de gelegenheid worden gesteld binnen een redelijke termijn, te rekenen vanaf datum verzending van de ingebrekestelling alsnog na te komen. Wordt binnen deze termijn niet nagekomen dan is de wederpartij in verzuim en kan de andere Partij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.

4. Randvoorwaarden bij de uitvoering van de Opdracht

- 4.1 Opdrachtgever oefent geen invloed uit op de wijze waarop Opdrachtnemers de Opdracht uitvoeren.
- 4.2 Opdrachtnemers zijn, bij de uitvoering van de opdracht gehouden te handelen conform (wettelijke) regels en de beginselen van goed opdrachtnemerschap. Hieronder verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemers goed op de hoogte zijn van de actuele wettelijke eisen en kaders waaraan opdrachtgever volgens de Jeugdwet dient te voldoen. Opdrachtnemers dragen er zorg voor dat de dienstverlening voldoet aan deze wettelijke kaders.
- 4.3 Opdrachtnemers stellen jaarlijks in oktober – voor de eerste keer in 2017 - een jaarplan en begroting op en vast, waarin de specifieke doelstellingen en prioriteiten voor het volgende kalenderjaar zijn opgenomen. Opdrachtgever neemt hiervan kennis.
- 4.4 Opdrachtnemers leggen jaarlijks uiterlijk eind mei - voor de eerste keer in 2018 - aan Opdrachtgever verantwoording af over de in het voorafgaande kalenderjaar uitgevoerde activiteiten middels een goedgekeurde jaarrekening inclusief accountantsverklaring en inhoudelijk jaarverslag.

5. Bekostiging, facturatie, betaling

- 5.1 De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemers gezamenlijk te betalen vergoeding voor de Opdracht bedraagt € 0,67 per inwoner per jaar (inwonertal per 1 januari 2017), welke vergoeding voorafgaand in twee gelijke half jaar termijnen aan Opdrachtnemers wordt betaald. Betaald wordt aan een door Opdrachtnemers ingehuurd derde partij, die de vergoedingen verdeelt conform de financiële toelichting bij deze overeenkomst.
- 5.2 De financiering van de Opdracht is vrijgesteld van BTW. Over BTW-kosten als gevolg van gewijzigde fiscale wetgeving treden Partijen in goed overleg en dienen hier naar redelijkheid afspraken over te maken.
- 5.3 Opdrachtnemers maken gezamenlijk één factuur op, welke Opdrachtgever digitaal ontvangt van een door de opdrachtnemers ingehuurd partij om de incasso op zich te nemen, op 1 december respectievelijk 1 juni van een kalenderjaar op het navolgende **factuuradres van de gemeente** :
- 5.4 Opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na 1 december en na 1 juni de half jaar bedragen aan Opdrachtnemers. Bij niet tijdige betaling wordt de wettelijke rente berekend.
- 5.5 Eventuele meerkosten zijn uitdrukkelijk voor rekening van Opdrachtnemers.
- 5.6 Reservevorming is toegestaan tot een hoogte van 15 procent van het jaarbedrag.
- 5.7 Niet, niet tijdige of niet volledige nakoming van de Overeenkomst door een van de Opdrachtnemers leidt niet tot opschortingsbevoegdheid van de betalingsplicht van Opdrachtgever.

6. Overdracht rechten en verplichtingen en onderaanneming

- 6.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij aan een derde over te dragen. Deze toestemming wordt niet zonder een redelijke grond geweigerd. De toestemming verlenende Partij is evenwel gerechtigd aan het verlenen van de toestemming voorwaarden te verbinden. Dit betreft een overdraagbaarheidsbeperking in de zin van artikel 3:83 lid 2 BW.
- 6.2 Het is Opdrachtnemers toegestaan bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Deze bevoegdheid laat onverlet dat Opdrachtnemers

verantwoordelijk blijven voor de behoorlijke nakoming van de Overeenkomst.

7. Geschillen en toepasselijk recht

- 7.1 Ieder geschil tussen Partijen ter zake van de Overeenkomst zal, indien minnelijke oplossing van dit geschil niet mogelijk is gebleken, bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.
- 7.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

8. Slotbepalingen

- 8.1 Partijen zullen met betrekking tot alle informatie die zij verkrijgen ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst en de daaraan gerelateerde documentatie en informatie geheimhouding betrachten zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als ook na de beëindiging van de Overeenkomst, tenzij deze informatie tot het zogenaamde publieke domein behoort.
- 8.2 Kennisgevingen die Partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.
- 8.3 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 8.4 Het niet uitoefenen van enig recht dat één der Partijen op basis van deze Overeenkomst heeft kan niet worden uitgelegd als zou die Partij van dat recht afstand hebben willen doen.
- 8.5 Partijen verplichten zich nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigbare bepalingen, waarbij zo veel mogelijk de strekking van de nietige of de niet rechtsgeldige bepalingen, alsmede van de gehele Overeenkomst, behouden blijft.
- 8.6 In geval van strijdigheid tussen de inhoud van de bijlage(n) en de onderhavige Overeenkomst, prevaleert hetgeen is bepaald in de onderhavige Overeenkomst.
- 8.7 De Overeenkomst wordt verkort aangeduid als "Overeenkomst Gemeente [xx] – AKJ en Kindertelefoon".

In tweevoud opgemaakt, per pagina geparafeerd en ondertekend in..... op de datum.....door

Gemeente

AKJ

Naam:
Functie:

Naam: J.M. Timmers
Functie: Directeur-bestuurder

Stichting De Kindertelefoon

Naam: E. Ott
Functie: Directeur-bestuurder

Volgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst:

1. Beschrijving opdracht Partijen
2. Financiële toelichting

Bijlage 2 bij standaardovereenkomst

Financiële toelichting contractering De Kindertelefoon, Sensor (Luisterend Oor) en AKJ (Vertrouwenswerk Jeugd)

Bekostiging op basis van inwonersaantal.

Op de BALV op 30 november 2016 is afgesproken dat gemeenten gaan bijdragen naar rato van het aantal inwoners per gemeente. Bij de vaststelling van het aantal inwoners per gemeente wordt uitgegaan van de gegevens die jaarlijks door het CBS worden verstrekt.

Bij dit uitgangspunt zijn de volgende criteria aan de orde:

- Voor de bepaling van het aantal inwoners per gemeente in enig jaar wordt uitgegaan van het aantal inwoners op 1 januari van het voorafgaande jaar.
- Bij het vaststellen van de basisgegevens wordt rekening gehouden met 100% deelname van gemeenten behoudens die gemeenten die eerder een eigen voorziening voor het Luisterend oor hebben getroffen.
- Jaarlijks vindt indexatie van het bedrag per inwoner plaats aan de hand van de inflatiecorrectie

De opbouw van het bedrag

De huidige budgetten van AKJ, De Kindertelefoon en Sensor (prijspeil 2017) zijn als basis genomen voor de berekening van het tarief per inwoner, verhoogd met de kosten voor het inschakelen van een administratiekantoor.

Het tarief per gemeente in 2018 is als volgt opgebouwd.

- Het voltarief van 92 eurocent per inwoner is partieel opgebouwd uit 44 eurocent voor onafhankelijk vertrouwenswerk Jeugd, 23 eurocent voor De Kindertelefoon en 25 eurocent voor Luisterend oor;
- Voor de kosten van beheer en betaling is in het genoemde bedrag van 92 cent een tarief van 0,29 eurocent per inwoner opgenomen.
- Berekening van het tarief geschiedt aan de hand van “aantal inwoners per gemeente” maal “voltarief van 92 eurocent per inwoner”. De enige uitzondering wordt gemaakt voor gemeenten die niet deelnemen aan Luisterend oor. Deze gemeenten betalen een partieel tarief per inwoner van 67 eurocent¹ (92 eurocent –/– 25 eurocent) ;

Vertrouwenswerk – AKJ	€ 7,5 mln	44 eurocent per inwoner
Kindertelefoon	€ 3,83 mln	23 eurocent per inwoner
Luisterend Oor – Sensor	€ 3,49 mln	25 eurocent per inwoner*
Beheer en betaling	€ 0,05 mln	0,29 eurocent per inwoner

*) in deze kostprijs is rekening gehouden met de gemeenten die in 2017 geen deel uitmaken van het contract met Sensor.

¹ In het budget van Sensor is rekening gehouden met de gemeenten die in 2017 geen deel uitmaken van het contract met Luisterend oor: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Berkelland, Borsele, Lansingerland, Nissewaard, Pijnacker-Nootdorp en Zoetermeer



Luisterend Oor

Wettelijke basis

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

De wet stelt dat iedere gemeente er zorg voor dient te dragen dat voor ingezetenen op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is (anonieme hulp op afstand, zoals Sensor). Omdat de verblijfsgemeente van een hulpvrager door de anonimiteit niet bekend is, wordt de dienstverlening niet op basis daarvan georganiseerd, en dienen gemeenten dit gezamenlijk op te zetten.

De Memorie van Toelichting bij de WMO 2015 bij de wet zegt “.... Vanwege het anonieme karakter is het niet mogelijk om het gebruik van deze vorm van hulpverlening door te berekenen aan gemeenten waar de gebruikers gevestigd zijn. Daarom – en om een landelijke dekking te kunnen garanderen, is samenwerking tussen gemeenten gewenst en doelmatig. Artikel 2.6.1 verplicht gemeenten met elkaar samen te werken, indien dat voor een doeltreffende en doelmatige uitvoering van deze wet aangewezen is.”

De wet en de memorie van toelichting daarop, maken dus duidelijk dat Nederland gekozen heeft om anonieme hulp op afstand verplicht aan te bieden aan haar inwoners via een wettelijke verankering in de Wmo. De wet en de memorie van toelichting interpreteert Sensor zo dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben om door samenwerking een schaalgrootte te creëren die een landelijk toegankelijke dienstverlening mogelijk maakt.

Aard van de dienstverlening

Wat is Sensor precies:

Dag en nacht, het hele jaar door, is Sensor bereikbaar voor een anoniem luisterend oor. Een veilige plaats waar iedereen gehoord wordt en waar met tijd en aandacht geluisterd en meegedacht wordt. Sensor biedt de mogelijkheid voor iedereen in NL (vanaf ongeveer 15 jaar) om met ons contact op te nemen via telefoon, chat en mail voor een gesprek van mens tot mens waarin men echt aandacht krijgt.

Aandacht is van essentieel belang voor iedereen, een basisbehoefte. Zonder aandacht is het leven zwaar, zo niet onmogelijk. Aandacht is hét werkzame bestanddeel in alle vormen van therapie en hulpverlening door professionals en vrijwilligers. En, aandacht komt steeds meer onder druk te staan,

tijd ontbreekt vaak en mensen zijn druk en door technische ontwikkelingen wordt de privacy van mensen ook steeds vaker op de proef gesteld. Persoonlijke aandacht is en blijft altijd nodig en het is precies dat wat wij te bieden hebben waardoor we stress verlagen, crises verkleinen, ruimte voor inzicht scheppen, meer specialistische zorg voorkomen en gewoon in het algemeen: leed verlichten.

Sensor is momenteel niet de enige organisatie die anoniem en op afstand hulp biedt. We zijn wel de grootste die 24 uur per dag en zonder aanzien des persoons of het soort probleem of vraag, met mensen in gesprek gaat en wel door vrijwilligers. Op een gelijkwaardige manier, van mens tot mens, zonder drempel. Het aantal gesprekken dat Sensor voert is ruim 250.000 per jaar (telefoon, chat en mail). Die 24 uur per dag maakt ons uniek.

Samenwerkingspartners

Sensor levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van suïcides. Enerzijds door de gesprekken met suïcidale mensen. Anderzijds door de samenwerking met 113Online, het nationale suïcide preventie platform. Sensor helpt 113Online met name 's avonds en 's nachts de vraag naar telefonische hulpverlening op te vangen. Ook kan een vrijwilliger een gesprek doorverbinden naar de professionele achterwacht van 113Online.

Met andere maatschappelijke organisaties hebben wij ons als kernpartner verenigd in een Coalitie om eenzaamheid in Nederland te voorkomen en beperken: Coalitie Erbij (www.coalitieerbij.nl).

Sensor is aangesloten bij IFOTES, een internationaal samenwerkingsverband van telefonische hulpdiensten wereldwijd. IFOTES is verbonden met de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO).

Met diverse andere organisaties wordt samengewerkt zoals de Politie die mensen rechtstreeks naar Sensor doorverbindt, Veilig Thuis, diverse Welzijnsorganisaties, Vrijwilligerscentrales, Mezzo.

Waar wordt over gebeld, gemaïld en gechat?

De top 3 onderwerpen waarover wordt gebeld, gemaïld en gechat zijn eenzaamheid, psychosociale problemen en relatieproblemen. Voor specifiekere informatie verwijzen we u naar ons jaar- en halfjaarverslag (<https://sensor.nl/publicaties/jaarverslagen.html>).

Hoe is het Luisterend oor nu georganiseerd en hoe wordt het uitgevoerd?

Sensor werkt met ongeveer 950 vrijwilligers in het hele land, die verbonden zijn aan 25 kantoren. Die vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd en uitgebreid getraind en begeleid. De communicatie met hulpvragers/gesprekspartners gaat via landelijk toegankelijke systemen. Of men nu het landelijke nummer draait (0900-0767), een van de vele lokale nummers of via de site chat of mailt, altijd staat de techniek in dienst van een zo snel en goed mogelijke bereikbaarheid. De kwaliteit van het gesprek staat centraal en wordt voortdurend gemonitord en waar nodig wordt gewerkt aan verbetering.

Professionaliteit in het voeren van gesprekken en het bieden van een empathisch en respectvol mens-tot-mens gesprek zijn de elementen in de dienstverlening die maken dat Sensor zich onderscheidt van andere vormen van hulp.

Relatie met gemeenten

De VNG heeft in 2015, 2016 en 2017 namens de gemeente een contract gesloten met de Stichting Sensor. De G4 hebben eigen afspraken met hun hulplijnen (zoals vermeld hebben we in Den Haag en Rotterdam partners die een franchiseovereenkomst met Sensor hebben).

Ten behoeve van de financiering heeft de VNG in die jaren een uitname uit het gemeentefonds gedaan. Voor 2015 contracteerden de provincies de Stichting Sensor. Vanaf 2018 kan de VNG geen uitname meer uit het gemeentefonds doen. De middelen zijn gedecentraliseerd naar alle gemeenten.

Wat doet stichting De Kindertelefoon?

Kracht van kinderen als vertrekpunt

De Kindertelefoon neemt kinderen en jongeren serieus, ziet hen als zelfstandige individuen die in staat zijn om zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren en zet de eigen kracht van het kind in de dienstverlening centraal. Daarbij is een belangrijke rol weggelegd voor participatie van jongeren zelf. Dit krijgt in de praktijk concreet vorm met de inzet van jongeren (peers) in verschillende kanalen, onder meer in de chat (peer2peer chat) en op het Forum (super users).

Het begint bij ècht luisteren

De Kindertelefoon wil de stem van kinderen laten horen. Dat doen we door te luisteren, kinderen te laten participeren, te signaleren en te verwijzen en door te investeren in voorlichting en outreach activiteiten. Wij luisteren naar wat kinderen ons vertellen en zetten die kennis in om de positie van alle kinderen en jongeren in Nederland te versterken. De Kindertelefoon hanteert bij de invulling van haar taak een professionele aanpak die uitgaat van empowerment van kinderen.

Landelijke beschikbaarheid en bereik

Met een landelijk gratis telefoonnummer (0800-0432 en sinds kort het uniforme Europese Kindertelefoon nummer 116111, dat geleidelijk het 0800 nummer zal vervangen) en website (www.kindertelefoon.nl) met onder andere het Forum zorgt De Kindertelefoon voor landelijke bereikbaarheid voor alle kinderen en jongeren in Nederland die behoefte (en het recht) hebben op informatie, advies en ondersteuning, ongeacht waar ze wonen of verblijven, over gemeentegrenzen heen.

Wettelijke taak

De Kindertelefoon vervult in Nederland een unieke taak: De Kindertelefoon biedt een luisterend oor aan alle kinderen in Nederland van 8-18 jaar die daar behoefte aan hebben. De Kindertelefoon geeft concreet uitvoering aan de wettelijke taak zoals verwoord in de Jeugdwet. Daarnaast geeft De Kindertelefoon in haar contacten concreet invulling aan artikel 12 en 13 van het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Kinderen kunnen contact zoeken met De Kindertelefoon via telefoon en chat of via het forum op de website. De dienstverlening van De Kindertelefoon is vertrouwelijk, anoniem en gratis voor alle kinderen en jongeren in Nederland

Organisatie stichting De Kindertelefoon

Sinds 1 januari 2015 is De Kindertelefoon een zelfstandige stichting met een landelijk bureau en 7 locaties in Nederland: in Groningen, Almelo, Rotterdam, Nijmegen, Utrecht, Amsterdam en Tilburg. Op de locaties voeren vrijwilligers dagelijks gesprekken met kinderen en jongeren. De oproepen worden landelijk afgehandeld door een beschikbare medewerker in een van de teams. Circa 98 % van de oproepen zijn afkomstig van een mobiel toestel. Het landelijk bureau is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling, belangenbehartiging op landelijk niveau, personeelszaken, coördinatie van projecten, informatievoorziening, woordvoering en publiciteit van De Kindertelefoon. Daarnaast heeft het landelijk bureau een aantal landelijke beheertaken: het beheer van de telecomomgeving, de website, het registratiesysteem en financiën.

Bij De Kindertelefoon zijn ca. 600 professioneel opgeleide vrijwilligers aan het werk. De vrijwilligers bemannen de telefoon en de chat, en zijn actief als beheerders van website-onderdelen zoals het Forum. De vrijwilligers staan onder leiding van 45 beroepskrachten. De minimumleeftijd van de

vrijwilligers is 18 jaar, met uitzondering van de peer2peer chat (<https://www.kindertelefoon.nl/over-ons/chat/>). Daarin zijn ook jonge vrijwilligers tussen 16 en 19 jaar actief. De Kindertelefoon is voor telefoon en chatcontact geopend van 11-20 uur en via het Forum 24/7 (<https://forum.kindertelefoon.nl/>)

Relatie De Kindertelefoon met gemeenten als opdrachtgever

Het anonieme en niet tot een persoon of gebied herleidbare contact maakt het niet mogelijk om op gemeenteniveau te rapporteren over de contacten. Dat kan wel over de op (basis) scholen gegeven gastlessen en voorlichtingen. Met gemeenten kunnen afspraken worden gemaakt over het vergroten van het aantal gastlessen, bijvoorbeeld in regio's waar veel jeugdzorgproblematiek speelt, voor zover dat de organisatorische en financiële draagkracht van De Kindertelefoon niet te boven gaat. Gastlessen worden uitgevoerd door daartoe speciaal getrainde vrijwilligers. Een bijzondere activiteit is het actief verwijzen naar hulp indien de situatie waarin een kind zit daarvoor aanleiding geeft en het kind middels informed consent daarvoor toestemming geeft. Een actieve verwijzing naar Veilig Thuis is niet anoniem, waardoor gerapporteerd kan worden over uitsluitend het aantal verwijzingen, met in achtneming van de privacy – dus geanonimiseerd, naar een specifiek werkgebied.

Bereikbaarheid van De Kindertelefoon

Landelijk Bureau: 030-3410400

Voor kinderen en jongeren: 0800-0432 én 116111

Website: www.kindertelefoon.nl

Aanvragen postermateriaal e.d. via: voorlichting@kindertelefoon.nl

Spreekbeurt informatie (kinderen en jongeren): <https://www.kindertelefoon.nl/over-ons/spreekbeurt/>



Vertrouwenswerk

Wettelijke basis

De gemeente moet conform het bepaalde in artikel 2.6 lid 1 sub f van de Jeugdwet onafhankelijk en vrij toegankelijk vertrouwenswerk beschikbaar stellen, waarbij vertrouwenspersonen werkzaam moeten zijn bij 'een rechtspersoon' (artikel 2.6 lid 2 Jeugdwet).

Aard van het vertrouwenswerk: randvoorwaardelijke en specialistische functie

Elke gemeente is ervoor verantwoordelijk dat kinderen en/of (pleeg)ouders die ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen op grond van de jeugdwet zich tot een vertrouwenspersoon kunnen wenden, in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 1.1 Jeugdwet). Het vertrouwenswerk moet wettelijk altijd direct en zonder toegangseisen beschikbaar zijn. Het is daarom aangemerkt als een 'randvoorwaardelijke functie'.

De-escalatie en dejuridisering via individuele ondersteuning

Vertrouwenspersonen ondersteunen als jongeren en hun (pleeg)ouders/verzorgers als ze vragen of klachten hebben over bejegening, communicatie, procedures, besluiten, onveiligheid en rechtspositie binnen de jeugdhulp. Veel van deze cliënten zijn vaak in hoge mate afhankelijk van zorg, uithuisgeplaatst en kwetsbaar. Het overgrote deel van de jeugdigen (en hun ouders) heeft een 'maatregel' opgelegd gekregen of verkeren in een fase van onderzoek dat daartoe kan leiden: een situatie van *drang en dwang*. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om de jeugdige of hun ouders/verzorgers te ondersteunen, maar nooit op eigen initiatief. Er ligt altijd een vraag van een cliënt aan ten grondslag. De insteek van vertrouwenswerk is vooral om te voorkomen dat een klacht escaleert tot een conflict dat juridisch wordt uitgespeeld. Tot echt juridische bijstand komt het daardoor maar weinig.

Signaleren als secundaire taak

Naast de primaire taak van individuele ondersteuning van cliënten hebben vertrouwenspersonen ook afgeleide taken. Het gaat hier in het bijzonder om het geven van algemene voorlichting en het signaleren van structurele tekortkomingen en misstanden. Het vertrouwenswerk heeft in die zin ook betekenis voor de algehele kwaliteit van jeugdhulp. Signalen worden doorgeleid naar de directies van de jeugdhulpinstelling, de gemeente of de Inspectie Jeugdzorg. Jaarlijks wordt een rapport gepubliceerd over het beroep dat op de vertrouwenspersonen wordt gedaan. Dat rapport ziet op het aantal klachten per instelling en per regio en is daarmee van belang voor de verdere beleidsontwikkeling.

Hoe is het vertrouwenswerk nu georganiseerd en hoe wordt het uitgevoerd?

Er is een centrale toegang tot de vertrouwenspersonen via 0885551000, via de mail, infoformulier en via de chat. De eerste vragen worden op deze wijze beantwoord. Is een intensiever traject noodzakelijk, dan wordt de cliënt doorgeleid naar de regio waar de cliënt woonachtig is. Bij de centrale toegang komen ook regelmatig vragen binnen van professionals, zoals jeugdhulpverleners, leerkrachten, artsen en cliëntondersteuners.

De vertrouwenspersonen van het AKJ werken in Noord-Holland, Flevoland, Zuid-Holland, Utrecht, Overijssel en Limburg. Daarnaast heeft het AKJ overeenkomsten afgesloten met 5 Zorgbelangorganisaties die de regio's Groningen, Drenthe, Friesland, Gelderland, Brabant en Zeeland van vertrouwenspersonen voorzien. AKJ en Zorgbelang voeren het vertrouwenswerk langs dezelfde lijnen en afspraken uit en kunnen elkaar vervangen zodat er voor cliënten geen merkbaar onderscheid is.

Voor wie is het vertrouwenswerk?

De reikwijdte van het onafhankelijk vertrouwenswerk heeft betrekking op alle hulp in het kader van de Jeugdwet, waaronder de ambulante jeugd-ggz, de intramurale en ambulante hulp aan de LVB-doelgroep, de jeugdbescherming en-reclassering, de gemeentelijke toegang (wijk-/buurteams) en Veilig Thuis. De intramurale jeugd-GGZ valt onder een ander wettelijke regime en hiervoor heeft het Ministerie van VWS onafhankelijk vertrouwenswerk ingekocht bij de stichting PVP en de stichting LSFVP.

Relatie met jeugdhulpinstellingen

Voor een belangrijk deel concentreert het vertrouwenswerk zich rond cliënten die op grond van een maatregel in instellingen en gezinshuizen verblijven. Daarmee speelt het werk van de vertrouwenspersoon zich vaak af buiten de gemeente/regio die verantwoordelijk is voor de inkoop van de zorg voor die cliënt. Vertrouwenspersonen zijn gekoppeld aan de voorzieningen waar kinderen/jongeren *verblijven*. Dat is in het belang van de kinderen en jongeren: een vast gezicht, waarmee een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd, onafhankelijk van de gemeente die de zorg inkoop. Hierdoor is ook de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon gegarandeerd voor jongeren die buiten hun eigen regio zijn geplaatst.

Relatie met gecertificeerde instellingen, wijkteams, Veilig Thuis

Een groot gedeelte van de cliënten wendt zich tot een vertrouwenspersoon met klachten en vragen over de gecertificeerde instellingen, wijkteams en Veilig Thuis. Regelmatig zijn er gesprekken tussen de instelling, cliënt en vertrouwenspersoon waarbij geprobeerd wordt de samenwerking te verbeteren. De insteek van de vertrouwenspersoon hierbij is om de problemen op te lossen op het niveau waar deze

zijn ontstaan. De cijfers over de ondersteuning van de vertrouwenspersoon en de uitkomsten daarvan worden besproken met de instelling zelf. Tijdens deze besprekingen komen ook signalen aan de orde, die als doel hebben de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren.

Relatie met gemeenten vanuit de opdrachtgeversrol

Er is voor elke gemeente een vaste vertrouwenspersoon die het aanspreekpunt is voor vragen vanuit de gemeente. Daarnaast regelt deze vertrouwenspersoon voorlichtingsbijeenkomsten over onafhankelijk vertrouwenswerk en evaluatiegesprekken met de teams die de toegang tot de jeugdhulp regelen en de (eerste) ambulante jeugdhulp vorm geven. De gemeente en de vertrouwenspersoon spreken af op welke wijze de gemeente geïnformeerd wil worden over de inhoud achter de cijfers uit de rapportage en met welke frequentie. De vertrouwenspersoon sluit aan bij de behoefte van de gemeente.

Vormen en omvang van contact

Vertrouwenspersonen beantwoorden vragen en verstrekken informatie per e-mail, telefoon, chat, website, WhatsApp, Facebook, Twitter, of via *face-to-face* contact. De vertrouwenspersonen bezoeken circa 350 jeugdhulpinstellingen in het gehele land volgens een vaste frequentie, die mede afhankelijk is van de zorgafhankelijkheid en kwetsbaarheid van de doelgroep. Hierbij gaat het jaarlijks om 50.000 contacten voor ruim 7500 unieke cliënten.

Centrale cliëntenregistratie

De vertrouwenspersonen leggen gegevens vast over het vertrouwenswerk dat zij uitvoeren in één centraal registratiesysteem. Hierdoor kan een landelijk beeld gegeven worden van het vertrouwenswerk in het kader van de jeugdwet. De vragen, problemen en klachten van cliënten overschrijden vaak gemeente- en regiogrenzen ("buitenregionaal klagen"). Deze informatie raakt niet kwijt en wordt door een vaste contactpersoon van een instelling of gemeente in beeld gehouden.

Jaarlijkse rapportage

Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de aanbieders van jeugdhulp over het vertrouwenswerk bij deze aanbieder. Hierover wordt een gesprek gevoerd met de aanbieder waarbij onder andere de cijfers, opvallendheden en signalen besproken worden. Daarnaast wordt jaarlijkse een landelijke en 42 regionale rapportages uitgebracht over het vertrouwenswerk. Er wordt gewerkt aan een gemeentelijke rapportage.

Centrale kwaliteitsbewaking

Vertrouwenspersonen moeten hun werk doen in de context van het hulpverleningsproces en kennis hebben van de wetten die van toepassing zijn, maar ook goed in staat zijn om een vertrouwensband met cliënten (jongeren, ouders) die ondersteuning, behandeling, zorg ontvangen te scheppen. Dat maakt dat het vertrouwenswerk een hoge mate van specialisatie kent, zeker waar het de gesloten jeugdhulpinstellingen, de LVB-doelgroep en ambulante GGZ-doelgroep betreft. Vertrouwenspersonen zijn om die reden dan ook minimaal HBO-opgeleide professionals, waarbij de minimumaanstelling per persoon 24 uur is. Op die manier is een groter aantal vertrouwenspersonen beschikbaar en kan kwaliteit worden geborgd. Opleiding en intervisie zijn belangrijke pijlers om de professionaliteit op orde te houden. Over certificering van het vak vertrouwenspersoon wordt nagedacht met andere instellingen die vertrouwenswerk leveren.

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Algemene
informatie over
het AKJ

Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Wat wij doen

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg is de organisatie die landelijk het onafhankelijke vertrouwenswerk uitvoert onder de naam AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*. Het AKJ voert deze opdracht uit voor alle gemeenten, in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Wij doen dit samen met collega's van een aantal Zorgbelangorganisaties. Wij zorgen ervoor dat het vertrouwenswerk op alle locaties van zowel het AKJ als Zorgbelang langs dezelfde lijnen wordt uitgevoerd.

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

Onze missie

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

Vertrouwenswerk

De weg vinden in de jeugdhulp is soms ingewikkeld. Daarom proberen wij het voor iedereen zo eenvoudig mogelijk te houden. In alles wat wij doen staan de rechten van het kind centraal. Onze vertrouwens-

personen zijn gemakkelijk benaderbaar. Ons uitgangspunt is om onvrede op een zo laag mogelijk niveau bespreekbaar te maken en te zoeken naar oplossingen dichtbij de cliënt. Een officiële klachtenprocedure is niet de standaardroute, maar cliënten kunnen hier wel voor kiezen.

Wie kan een vertrouwenspersoon inschakelen?

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg)ouder of verzorger die te maken heeft met de jeugdhulp kan ons inschakelen. Soms verblijven de kinderen en jongeren niet thuis maar bijvoorbeeld in een (open of gesloten) jeugdhulpinstelling, pleeggezin of gezinshuis. Onze vertrouwenspersonen gaan met vaste regelmaat op bezoek in deze instellingen. Zo zijn zij zichtbaar en direct benaderbaar voor jongeren zodat zij hun vragen kunnen stellen of klachten direct kunnen uiten. Ook jongeren die ambulante behandeling ontvangen kunnen een beroep op ons doen.

Al met al zijn we er voor iedereen die vragen of klachten heeft over centra voor jeugd & gezin, jeugd- en wijkteams, instellingen die de jeugdhulp uitvoeren, organisaties voor jeugdbescherming, de jeugdreclassering, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis. Onze vertrouwenspersonen staan klaar om cliënten te informeren, te adviseren en zo nodig ondersteuning te bieden. De dienstverlening van het AKJ is gratis.

Ons werk

Wij geven antwoord op vragen van degenen die ons benaderen. We bieden een luisterend oor en leggen uit hoe de jeugdhulp werkt. Daarbij geven wij kinderen, jongeren, ouders en verzorgers informatie over hun rechten en mogelijkheden. Soms is dat al genoeg om onvrede te voorkomen of weg te nemen. Bij klachten over de jeugdhulp ondersteunen wij bij het verwoorden, indienen en bespreken ervan.

Door onze rol zijn we in staat om verbeterpunten te signaleren. Die bespreken we met de betrokken instantie. Zo dragen we bij aan betere kwaliteit in de jeugdhulp. Het spreekt voor zich dat we werken met de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

Laagdrempelig en bereikbaar

Wie onze hulp nodig heeft, kan ons eenvoudig bereiken. Op werkdagen zijn we bereikbaar via het landelijke toegangsnummer **088 555 1000**.

Ook per e-mail, via het contactformulier en de chat op onze website zijn we te bereiken. Kinderen en jongeren staan we altijd meteen te woord.

Vertrouwelijkheid

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk om met informatie die cliënten ons vertellen. Behalve als hun veiligheid in het geding is.





Kernwaarden AKJ

Onze kernwaarden vertellen hoe wij ons vertrouwenswerk doen.

Onafhankelijk

Wij zijn onafhankelijk, je kunt ons vertrouwen. Wij zijn aan geen enkele instantie verbonden en dat vinden we heel belangrijk. We gaan integer om met onze onafhankelijke positie en de vertrouwelijke aard van ons werk. Daardoor zijn we krachtig en dragen we bij aan steeds betere jeugdhulp voor kinderen en ouders.

Motiverend

Wij stimuleren je om de touwtjes in handen te nemen. Wij nemen iedereen die onze hulp inroept serieus. Wij helpen je om sterk te staan, voor jezelf op te komen en daarin vol te houden. Wij maken duidelijk welke rechten en keuzes je hebt en wat je mag verwachten van de hulp die je ontvangt. We motiveren ook de hulpverlener om in gesprek te gaan. Zo brengen we samen wat stil staat weer in beweging.

Stem geven

Wij geven jou een stem om ervoor te zorgen dat er naar je geluisterd wordt. Hoe hard moet je roepen als je het ergens niet mee eens bent? Ook als je fluistert, horen wij je. Al lijkt alles nog zo ingewikkeld en voel je je machteloos, wij helpen je bespreekbaar te maken wat jij vindt dat gezegd moet worden. Wij staan naast je, dat is onze opdracht. Wij willen dat jij gehoord wordt.

Vastberaden

Wij helpen je vastberaden en moedig naar voren te stappen zodat jij je kunt uitspreken. Wij vinden het krachtig als iemand de stap naar ons durft te zetten en voor zijn eigen rechten opkomt. Dat inspireert ons om jou vastberaden te ondersteunen. We zetten door, zo nodig tegen de stroom in.

Zonder oordeel

We oordelen niet en kunnen daardoor spanning verminderen. Soms is een situatie zo gespannen dat je stil valt of niet meer weet welke stappen je kunt zetten. Wij oordelen niet over die situatie. Jouw verhaal is voor ons het uitgangspunt. Wij zijn er om te verhelderen en om samen te bespreken hoe er met jou is omgegaan.

Verbindend

Wij maken ruimte voor de dialoog, zo verbinden we. Soms is de communicatie verbroken of vastgelopen. Wij slaan een brug en openen het gesprek. Daardoor komt er weer verbinding tussen jou en de jeugdhulp. En met jouw inbreng help jij ook degenen die na jou komen.

Kerntaken AKJ

Informatie en advies

Wij geven antwoord op vragen van cliënten, geven advies en leggen uit hoe de jeugdhulp werkt.

Voorlichting

Wij richten ons op alle cliënten in de jeugdhulp. Wij geven informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdhulp aan jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers. Dit doen we tijdens groepsbezoeken en voorlichtingsbijeenkomsten. Bovendien geven we voorlichting aan professionals.

Klachtondersteuning

Wij ondersteunen cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdhulp. Wij bewaken de procedurele afhandeling van klachten en begeleiden het (vervolg) traject naar de klachten- en/of bezwaarcommissie en in tuchtrechtzaken.

Signalering

Wij signaleren verbeterpunten en rapporteren daarover aan de betrokken instantie. Hiermee dragen we bij aan kwaliteitsverbetering van de jeugdhulp. De Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld is geïmplementeerd in de werkwijze van de vertrouwenspersonen.



akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp

ISO 9001



CIO

AKJ Hoofdkantoor

Pand Zuid
Ijsbaanpad 9-11
1076 CV Amsterdam

088 555 1000

info@akj.nl

www.akj.nl

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

©AKJ, juni 2016



akj
vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



informatie voor
JGG's, jeugdteams
en wijkteams

De vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* – is een onafhankelijke stichting. Wij voeren het onafhankelijke vertrouwenswerk in de jeugdhulp uit. Dat doen wij samen met de collega's van een aantal Zorgbelangorganisaties. Kinderen, jongeren, ouders, verzorgers en pleegouders kunnen een beroep op ons doen als ze vragen of klachten hebben over (de toegang tot) de jeugdhulp.

Expertise

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de toegang tot de jeugdhulp. Voor het AKJ betekent dit dat wij het vertrouwenswerk in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) landelijk uitvoeren. Wij hebben door onze jarenlange ervaring ruime expertise opgebouwd met het vertrouwenswerk. We staan klaar voor alle

kinderen, jongeren en hun (pleeg)-ouders of verzorgers die in het kader van de Jeugdwet hulp ontvangen.

Wat doen wij?

Vertrouwenspersonen informeren en adviseren kinderen, jongeren, hun (pleeg)ouders en verzorgers als zij vragen, problemen of klachten hebben over de jeugdhulp. Wij vertellen hen

wat hun rechten en mogelijkheden zijn. We verwijzen hen naar de juiste persoon om hun probleem mee te bespreken. Vaak spelen we een rol bij het bespreekbaar maken van vragen, problemen of klachten. Dat is voor veel jeugdigen en ouders of verzorgers vaak niet zo eenvoudig en daarom ondersteunen we hen daarbij.

Bespreekbaar maken

Ons uitgangspunt is om onvrede van cliënten snel en op een zo laag mogelijk niveau bespreekbaar te maken. In veel gevallen is een gesprek met de jeugdhulpverlener of de leidinggevende voldoende om tot een oplossing te komen. Soms komen we toch uit op een procedure richting de klachtencommissie. Wij adviseren onze cliënten over de weg die ze kunnen afleggen, maar uiteindelijk bepalen zij zelf de route.

Voorlichting

Cliënten die te maken krijgen met jeugdhulp moeten weten dat ze recht hebben op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarom is het belangrijk dat de professionals die werken bij jeugdteams, wijkteams of een Centrum voor Jeugd & Gezin

bekend zijn met het vertrouwenswerk. Door cliënten hierover te informeren, zorgt u ervoor dat het vertrouwenswerk voor hen bereikbaar is.

Ook kunt u er samen met ons voor zorgen dat cliënten zich vrij voelen om contact te zoeken met – en ondersteuning te vragen van – een vertrouwenspersoon van het AKJ of Zorgbelang. Dat kunt u doen door op de website van uw jeugd- of wijkteam, of Centrum voor Jeugd & Gezin, melding te maken van het recht op toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon en door het verstrekken van de AKJ-folders aan cliënten die jeugdhulp krijgen.

Bereikbaar

Wie onze hulp nodig heeft, kan ons eenvoudig bereiken. Op werkdagen zijn we bereikbaar via het landelijke toegangsnummer **088 555 1000**. Ook per e-mail, via het contactformulier op de website en via de chat op de site zijn we bereikbaar.

Kijk voor meer informatie op www.akj.nl. Daar vindt u ook de meest gestelde vragen door professionals.

