

## Ontvangen vragen en signalen – versie 16 december 2020

Om meer tijd over te houden voor het goede gesprek, is afgesproken dat iedereen zijn/haar vragen en signalen mailt naar [5.1.2e@minvws.nl](mailto:5.1.2e@minvws.nl) en [5.1.2e@nji.nl](mailto:5.1.2e@nji.nl). Het programmasecretariaat bundelt elke dinsdagmiddag de ontvangen signalen en stuurt deze mee met de agenda. Het NJI zorgt voor beantwoording van de vragen in de geest van de bedoeling van de regels; bij twijfel legt het NJI de beantwoording aan (enkel van) deze groep voor.

### Signalen vanuit AKJ (5.1.2e)

#### Communicatie

In de eerste golf zagen we veel overhaaste besluiten. Met name instellingen die onnodig op slot gingen en kinderen die daardoor (onnodig) lang geen (face-2-face) contact hebben kunnen hebben met bijv. hun ouders. Maandag hadden we het er al over dat het goed is om in de communicatie aandacht te besteden aan wat wel kan en de verschillen met de eerste golf. Vanuit onze positie bezien (met name gericht op residentiële jeugdhulp en omgang tussen kinderen en ouders) is het naar voren schuiven/ goed belichten van informatie over de volgende onderwerpen van groot belang om te voorkomen dat er weer lange tijd geen face-2face contacten zijn tussen kinderen en ouders:

- bezoeken kinderen van en naar ouders gaan zoveel als mogelijk door
- omgangsregelingen gaan zoveel als mogelijk door
- wees terughoudend met quarantaine als er geen sprake is van een besmetting (of pas het niet toe!)

Daarnaast zijn er twee andere punten die wij graag belicht zien:

- klachtafhandeling gaat door (kan evt. op alternatieve wijze vormgegeven worden zoals d.m.v. videobellen)  
We zien dat klachtbehandeling nog steeds niet overal weer opgestart is na de eerste lockdown. Het gevolg hiervan is dat men lange tijd met onvrede leeft over de samenwerking met de betreffende instelling en dat deze onvrede vaak alleen maar oploopt. Voor een ieder is het van groot belang dat klachten z.s.m. worden afgehandeld, zodat men weer op goede voet met elkaar door kan. Het is begrijpelijk dat dit nu vaak niet face-2-face kan, maar we verzoeken alle betrokken instantie dringend om hier een oplossing voor te vinden, om te voorkomen dat onvrede escaleert en er geen samenwerking meer mogelijk is. Er zijn instellingen waarbij de klachtafhandeling al maanden stil ligt.
- de vertrouwenspersoon is welkom op de locaties, tenzij..... (zie onder voor de toelichting)

#### Bezoek vertrouwenspersoon: Ja, tenzij en cruciale beroepen/ uitgezonderde contactberoepen

- Op basis van de ervaringen van de eerste golf en de periode daarna streven wij, in het belang van de kinderen en jongeren, tijdens deze nieuwe lockdown naar zoveel mogelijk live-contact tussen de vertrouwenspersoon en kinderen/ jongeren in een residentiële setting verblijven.
- Juist in deze periode is contact van cruciaal belang en waar mogelijk dient dit face-2-face te zijn. Uit de eerste lockdown (toen we tijdelijk geen face-2-face contact hadden) weten we, dat veel kinderen en jongeren het als een drempel ervaren om via de telefoon of via beeldbellen persoonlijke gesprekken te voeren. Daarnaast is ook bekend dat in tijden van corona, en met name gedurende een lockdown, de spanningen kunnen oplopen en dit kan leiden tot escalaties of meer repressie. Daarom zetten we in op bezoeken "Ja, tenzij" waarbij er ruimte is voor maatwerk, zodat we de kinderen en jongeren optimaal de ruimte bieden om het gesprek aan te gaan met de vertrouwenspersoon. Dit is meer dan alleen praten over klachten of vragen, de vertrouwenspersoon biedt ook een luisterend oor en kan spreken met de kinderen en jongeren over hoe het met hen gaat en waar zij mee zitten (en door/terugverwijzen waar nodig).
- In eerdere contacten met VWS is aan ons bevestigd dat de (cliënten)vertrouwenspersoon in het kader van de Jeugdwet (en de Wzd) gezien wordt als een cruciaal beroep (onderdeel van Zorg, jeugdhulp en (maatschappelijke) ondersteuning). Om de (live-)bezoeken te kunnen uitvoeren kan het nodig zijn voor collega's om aanspraak te maken op noodopvang en bestaat sterk de behoefte om (cliënten)vertrouwenspersoon terug te zien op de lijst met uitgezonderde contactberoepen. Is dit mogelijk?