

akj

vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp



Help, een klacht!

Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.

Inhoud

Vooraf	7
Inleiding	8
Het onderzoek in cijfers	11
Conclusies en aanbevelingen	12
Hoofdstuk 1. Wettelijk kader klachtenprocedures	24
1.1. De formele klachtenprocedure	24
1.1.1. <i>Gecertificeerde instelling en Veilig Thuis</i>	24
1.1.2. <i>Raad voor de Kinderbescherming</i>	29
1.2. De informele klachtenprocedure	31
1.2.1. <i>Gecertificeerde instelling en Veilig Thuis</i>	31
1.2.2. <i>Raad voor de Kinderbescherming</i>	31
Hoofdstuk 2. Analyse klachtenprocedures	33
2.1. Gecertificeerde instelling en Veilig Thuis	33
2.1.1. <i>Toets aan de wettelijke vereisten</i>	33
2.1.2. <i>Aanvullende bepalingen</i>	36
2.2. Raad voor de Kinderbescherming	38
2.2.1. <i>Toets aan de wettelijke vereisten</i>	38
2.2.2. <i>Aanvullende bepalingen</i>	39
2.3. Klachtenprocedures in de praktijk	40
2.4. Analyse digitale informatie klachtenprocedure	44
Hoofdstuk 3. Klachtbehandeling vanuit cliëntperspectief	46
3.1. Voorwaarden voor een goede klachtbehandeling	46
3.1.1. <i>Jeugdigen</i>	46
3.1.2. <i>Volwassenen</i>	52
3.2. Ondersteuning bij klachtbehandeling	58
3.2.1. <i>Jeugdigen</i>	58
3.2.2. <i>Volwassenen</i>	60
3.3. Toegankelijkheid van de klachtenprocedure	61
3.3.1. <i>Jeugdigen</i>	62
3.3.2. <i>Volwassenen</i>	63

Hoofdstuk 4. Klachtbehandeling vanuit professionalperspectief	66	
4.1. Visie op het klachtrecht	67	
4.1.1. <i>Algemeen</i>	67	
4.1.2. <i>Samenwerking en eerder oppakken van onvrede</i>	69	
4.2. Ervaring met klachtbehandeling	70	
4.2.1. <i>Informele procedure</i>	71	
4.2.2. <i>Formele procedure</i>	74	
4.3. Ondersteuning voor de professional bij klachtbehandeling	77	
4.4. Ondersteuning voor de cliënt bij klachtbehandeling	79	
4.5. Toegankelijkheid van de klachtenprocedures voor cliënten	81	
4.6. Voorwaarden voor een goede klachtbehandeling	85	
Hoofdstuk 5. Klachtbehandeling vanuit andere perspectieven	87	
5.1. Klachtencommissies	87	
5.2. Nationale ombudsman en Kinderombudsman	90	
5.3. Resultaten uit eerdere onderzoeken	92	
Hoofdstuk 6. Leren van klachten	97	
6.1. Leren van individuele klachten	97	
6.2. Klachten als kwaliteitsinstrument	99	
6.3. Leren van klachtbehandeling	103	
Bijlage 1	Overzicht instanties binnen de reikwijdte van het onderzoek	105
Bijlage 2	Checklist klachtenprocedure Jeugdwet en Wmo 2015 (gecertificeerde instelling en Veilig Thuis)	106
Bijlage 3	Checklist klachtenprocedure Awb en Besluit klachtadviescommissie Raad voor de Kinderbescherming	109

De betekenis van 'klacht' volgens de Van Dale.

klacht (de; v(m); meervoud: klachten)

1. hoorbare uiting van droefheid of pijn
2. uiting van ontevredenheid
3. (juridisch) mededeling aan een opsporingsambtenaar met het verzoek om vervolging: een klacht indienen bij de politie
4. reden tot klagen: rugklachten

Vooraf

Wij willen in de eerste plaats graag onze dank uitspreken aan alle personen die hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit onderzoeksrapport. In het bijzonder alle jongeren, (pleeg) ouders en professionals die onze vragenlijsten hebben ingevuld en hebben meegedaan aan de panelgesprekken. Dank voor jullie openhartigheid en het delen van jullie suggesties, frustraties, goede en minder goede voorbeelden. Dit heeft ons een schat aan informatie en ideeën opgeleverd. We nemen alle bevindingen mee in de volgende fase van ons onderzoek, in trainingen die nog ontwikkeld worden en in de aanscherping van de manier waarop wij ons werk vormgeven.

Daarnaast willen wij ook onze onderzoeksgroep bedanken voor het vele werk dat zij in korte tijd hebben verzet. Aan Esther Troost, Khadija Hissa, Michelle Wolthers, Mirjam Verhoef-Klein, Nora Dautzenberg en Nubia Gutierrez Gonzalez: dank voor het doornemen van alle data, het delen van jullie visie hierop en het (mede) organiseren en begeleiden van de panelgesprekken. Tevens een woord van dank aan Maaïke van Dam voor het delen van haar expertise op het gebied van het organiseren en leiden van panelgesprekken. Mede dankzij jou hebben we vier mooie gesprekken gevoerd met cliënten, professionals en vertrouwenspersonen. Voorts gaat onze dank uit naar onze collega's, de vertrouwenspersonen die hun ervaringen hebben gedeeld tijdens het panelgesprek. Jullie inzicht op de praktijk is van grote waarde.

Ten slotte bedanken we de klachtencommissies die onze vragen hebben beantwoord en de medewerkers van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman voor het delen van hun ervaringen en visie.

Joliska Hellinga & Caroline Rueb

Inleiding

In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid en ter uitvoering van onderdelen uit het 'Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen' heeft het AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp praktijkonderzoek gedaan naar de informele en formele klachtenprocedures en de uitvoering hiervan bij de gecertificeerde instellingen, de Veilig Thuis-organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming. Het doel van dit praktijkonderzoek is te komen tot concrete verbeterpunten en handvatten voor deze organisaties, die zij kunnen gebruiken om hun aanpak op het gebied van klachtenprocedures te verbeteren. Hiermee kunnen deze klachtenprocedures worden geoptimaliseerd voor alle betrokken partijen, te weten jeugdigen, (pleeg)ouders en professionals.

Over het AKJ

Het AKJ ondersteunt kinderen, jeugdigen en hun (pleeg)ouders of verzorgers met onafhankelijk vertrouwenswerk bij de uitoefening van hun rechten. Het AKJ is er voor cliënten die te maken hebben met jeugdhulp, gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis-organisaties. Het onafhankelijke vertrouwenswerk heeft een wettelijke basis in de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het AKJ voert dit vertrouwenswerk landelijk uit in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Hiernaast voert het AKJ vertrouwenswerk uit voor de Raad voor de Kinderbescherming. Vijf zorgbelangorganisaties voeren een derde van het vertrouwenswerk uit als onderaannemer. Het gaat om Zorgbelang Groningen, Zorgbelang Fryslân, Zorgbelang Drenthe, Zorgbelang Inclusief (in de provincie Gelderland) en Zorgbelang Brabant/Zeeland.

Het AKJ voert de volgende taken uit:

- het bieden van landelijke toegang tot het vertrouwenswerk;
- het bezoeken van jeugdigen in residentiële jeugdhulpinstanties (inclusief gezinshuizen);
- het geven van informatie en advies;
- het bieden van (klacht)ondersteuning;

- het signaleren van verbeterpunten, onder andere in het kader van rechtspositie en veiligheidskwesties;
- het geven van voorlichting aan groepen cliënten, professionals en ketenpartners over cliëntenrechten;
- het voeren van het instantiebeheer voor instanties waarvoor vertrouwenswerk wordt uitgevoerd;
- het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de jeugdhulp en versterken van de rechtspositie van cliënten.

In 2021 bestaat het AKJ 50 jaar. Gedurende deze tijd is veel expertise opgebouwd op het gebied van vertrouwenswerk en klachtondersteuning.

Aanleiding voor het onderzoek

De jeugdhulp is een sector die zeer klachtgevoelig is. Dat cliënten klachten hebben, is inherent aan de sector, omdat er veelal sprake is van gedwongen betrokkenheid of onderzoek. Het behandelen van klachten hoort dan ook bij de werkzaamheden van de instantie en de professional. Jeugdigen en (pleeg)ouders hebben het recht om te klagen over de bemoeienis van gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis-organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming. Zij moeten hiertoe altijd in de gelegenheid worden gesteld. Echter, de tijd die de professional besteedt aan klachtbehandeling, kan niet worden besteed aan het uitvoeren van de primaire taak. Dit vraagt een optimale inrichting en uitvoering van het klachtrecht, waarbij de cliënt voldoende rechtsbescherming geniet tegen overheidsingrijpen, maar die niet onnodig belastend mag zijn voor kinderen, (pleeg)ouders en professionals. Het AKJ levert hieraan een bijdrage door middel van dit praktijkonderzoek. De vertrouwenspersonen hebben dagelijks te maken met klachtbehandeling en zien daarbij wat er goed en minder goed gaat. Zodoende heeft het AKJ zicht op de uitvoeringspraktijk van de klachtenprocedures bij alle instanties binnen de reikwijdte van dit onderzoek.

In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan zowel de formele als de informele klachtenprocedure. De **formele klachtenprocedure** betreft de uitvoering van het klachtrecht zoals beschreven in de wet; de procedure bij de klachtencommissie of klachtadviescommissie inclusief de opvolging hiervan door de instantie. De **informele klachtenprocedure** betreft de behandeling van alle uitingen van onvrede die door de instantie intern worden behandeld. Denk hierbij aan een klachtgesprek tussen de cliënt en de professional of tussen de cliënt, de professional en de leidinggevende van de professional. Van alle klachten, vragen en problemen die worden geuit bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon, belandt uiteindelijk ongeveer 15%¹ – met ondersteuning van het AKJ of Zorgbelang – in een formele klachtenprocedure. Veel klachten van cliënten worden op een voor de cliënt bevredigende wijze opgelost door middel van de informele klachtenprocedure. Dit is een laagdrempelige, snelle en daarmee effectieve manier om klachten op te lossen, het voorkomt escalatie van klachten en draagt bij aan een goede samenwerking tussen de jongere en/of zijn/haar (pleeg)ouders en de instantie. Dit komt ten goede aan de betrokken kinderen. Daarom is het van belang deze informele procedures mee te nemen bij de optimalisering en stroomlijning van klachtenprocedures.

1. [AKJ, Toegankelijk vertrouwenswerk: jaarverslag 2019](#), p. 4.

Met het onderhavige onderzoek wordt onder meer uitvoering gegeven aan onderdelen van het ‘Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen’, namelijk:

1. Het ministerie van Justitie en Veiligheid, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport komen in samenwerking met gecertificeerde instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en het AKJ tot passend voorlichtingsmateriaal om kinderen en ouders te informeren over cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtenprocedures.
2. De gecertificeerde instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis gaan na of de klachtenprocedures van de organisaties voldoende toegankelijk zijn voor kinderen en ouders.

Echter, het onderzoek heeft een bredere scope. Uiteindelijk is het de bedoeling om daadwerkelijk te spreken over een **effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling**, hetgeen de wetgever heeft beoogd met het klachtrecht.

Werkwijze bij het onderzoek

Dit onderzoek begint met een verkenning van het wettelijk kader voor klachtenprocedures. Daarbij is gekeken naar nationale wetgeving en, waar nodig, internationale wetgeving om de (rechts) positie van jeugdigen in klachtbehandeling te benadrukken. Aan de hand van dit wettelijk kader zijn alle klachtenregelingen van de instanties geanalyseerd. Daarnaast zijn vragenlijsten uitgezet onder jeugdigen, volwassen cliënten, professionals en klachtencommissies. Om dieper in te gaan op het perspectief van de betrokkenen zijn tevens panelgesprekken gehouden met jeugdigen, volwassen cliënten, professionals en vertrouwenspersonen van het AKJ en Zorgbelang. Ook heeft een interview plaatsgevonden met medewerkers van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. De daaruit verzamelde empirische data vormen, naast het wettelijk kader en de analyse van de klachtenregelingen, een goed beeld van de praktijk. Ter aanvulling is tot slot een literatuurstudie gedaan naar eerder uitgebrachte onderzoeken in het werkveld.

Leeswijzer onderzoeksrapport

In hoofdstuk 3 t/m 5 belichten we de klachtbehandeling vanuit verschillende perspectieven. Om tot aanbevelingen te komen is gekeken naar ieders perspectief, gecombineerd met het wettelijk kader (hoofdstuk 1) en de bestaande klachtenregelingen (hoofdstuk 2). Om die reden is ervoor gekozen om niet per hoofdstuk af te sluiten met een conclusie en aanbevelingen, maar om vanuit alle perspectieven tezamen één conclusie op te nemen en de aanbevelingen hieraan te koppelen.

Omwille van de leesbaarheid van het rapport is gekozen voor de hij-vorm. Daar waar hierna hij/zijn staat, wordt ook zij/haar of andere voornaamwoorden bedoeld.

Het onderzoek in cijfers



Conclusies en aanbevelingen

Jeugdigen en hun (pleeg)ouders verkeren in een kwetsbare positie wanneer zij te maken hebben met jeugdhulpverlening, omdat er sprake is van machtsongelijkheid. Er ontstaat dan vaak onvrede bij hen, waardoor zij op zoek gaan naar manieren om dit kenbaar te maken. In dit praktijkonderzoek hebben de onderzoekers de ervaringen van jeugdigen, volwassen cliënten en professionals met klachtbehandeling centraal gesteld. Daarnaast zijn klachtencommissies bevroegd, zijn medewerkers van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman geïnterviewd en zijn onderzoeksrapporten over klachtbehandeling bestudeerd. Alle perspectieven zijn met elkaar verbonden en hieraan zijn praktijkrelevante aanbevelingen gekoppeld, bedoeld om de klachtenprocedures en de uitvoering hiervan verder te verbeteren.

In de basis zien instanties en professionals het nut en de noodzaak van het klachtrecht, met name vanwege de **afhankelijkheid van de cliënt** ten opzichte van de instantie, de **impact die beslissingen** hebben op het leven van de cliënt en het **leereffect** voor de instantie en de professional zelf. Echter, uit het onderzoek is gebleken dat de negatieve aspecten aan het klachtrecht en de negatieve gevoelens hierover bij professionals overheersen; het neemt veel tijd in beslag en een klacht kan ook veel **impact** hebben op de professional, bijvoorbeeld als de klacht heel persoonlijk wordt gemaakt. Ook hebben niet alle professionals een reflectieve houding ten aanzien van klachten en overheerst vaak de defensieve of inactieve houding. Dit heeft effect op de uitvoering van de klachtenprocedure. Niet alleen bij de professional, maar ook bij de instantie is niet altijd voldoende aandacht voor het klachtrecht en het belang hiervan. Dit blijkt onder meer uit de steun die professionals vanuit de eigen organisatie lijken te missen, de soms onvolledige of slechte informatievoorziening aan cliënten en professionals, het gebrek aan informatie specifiek voor jeugdigen, de mate waarin aandacht is voor het leereffect en de behandeling van klachten in het jaarverslag of in een klachtenanalyse. Daarnaast bestaat aversie tegen “veelklagers” of cliënten die

het klachtrecht zouden “misbruiken”. Er zijn zeker cliënten die veel of op een (voor professionals) onprettige manier klagen. Echter, voor de meeste cliënten is het gebruik maken van het klachtrecht noodzakelijk om de eigen rechtspositie te verbeteren, te komen tot meer gelijkwaardigheid, de samenwerking te verbeteren, op te komen tegen onjuist handelen of onheuse bejegening of om meer duidelijkheid en uitleg te krijgen over het handelen van de instantie of professional.

Zowel voor een goede uitvoering van een onderzoek of een kindbeschermingsmaatregel, als een goede klachtbehandeling is het essentieel om meer te investeren aan de voorkant; het opstarten en onderhouden van de **(samenwerkings)relatie** en het **eerder** signaleren en **oppakken van onvrede**. Het contact tussen een cliënt en een professional is een wederkerige samenwerkingsrelatie en beide partijen zijn verantwoordelijk voor een goed verloop hiervan. Hierbij kan de Richtlijn ‘Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp’ worden gebruikt. Het bespreken van onvrede en het (mogen) klagen moet worden genormaliseerd. De jeugdhulp, met name wanneer sprake is van een onderzoek of gedwongen jeugdhulp, is een klachtgevoelige sector. Er wordt immers ingegrepen in het gezinsleven van cliënten. Het is van groot belang dat de professional een **actieve houding** aanneemt door actief te signaleren wanneer sprake is of lijkt te zijn van onvrede en dit bespreekbaar te maken als cliënten dat zelf niet doen. Cliënten ervaren namelijk een drempel bij het bespreekbaar maken van onvrede of het indienen van een klacht vanwege de **angst voor eventuele consequenties**, zoals het verslechteren van diens positie, of ze zijn bang te worden weggezet als een klagende dan wel niet-meewerkende (pleeg)ouder.

Niet alle professionals voelen zich voldoende toegerust of ondersteund als het aankomt op het omgaan met klachten van cliënten. Om dit wel te bewerkstelligen, is het essentieel om professionals in de **opleiding** al te laten kennismaken met het klachtrecht als gebruikelijk onderdeel van het werk van de jeugdprofessional. Zodoende worden aankomend professionals beter voorbereid op de praktijk. Zowel op juridisch, praktisch als emotioneel vlak moet hun geleerd worden om te gaan met klachten, omdat deze onlosmakelijk zijn verbonden met het werkveld. In het onderzoek is gebleken dat een reflectieve houding van een professional bijdraagt aan goede klachtbehandeling en dat deze houding (een escalatie van) klachten kan voorkomen. Deze reflectieve en open houding dient ook al in de opleiding te worden gestimuleerd. Tevens zou er bij het inwerken van nieuwe collega’s aandacht moeten zijn voor het klachtrecht, het omgaan met klachten en de reflectieve houding, waarbij wordt ingezoomd op de specifieke klachtbehandeling binnen de eigen instantie. Wat is het werkproces en waar kan de professional terecht met vragen of voor ondersteuning? Ten slotte is het wenselijk dat het klachtrecht, het omgaan met klachten en de reflectieve houding, gedurende de loopbaan, een terugkerend aandachtspunt zijn. Dit kan in de vorm van (bij)scholing of intervisie.

Bovendien moet meer worden geïnvesteerd in een goede klachtbehandeling voorafgaand aan de klachtencommissie of klachtadviescommissie; de informele klachtenprocedure. Hierbij is de opvolging van de gemaakte afspraken of terugkijken op de klachtenprocedure essentieel. De (mate van) **opvolging** bepaalt voor het overgrote deel van de klachtenprocedures de uitkomst ervan. Hierbij is verslaglegging en vastlegging van de gemaakte afspraken voor cliënten noodzakelijk. Vanaf het moment dat cliënt de onvrede uitsprekt, dient hier respectvol mee om te worden gegaan, opdat de cliënt zich gehoord voelt. Worden gemaakte afspraken niet nagekomen, dan voelt een cliënt

zich alsnog niet serieus genomen. De informele klachtenprocedure is de meest effectieve manier om snel tot een oplossing te kunnen komen. Het afvangen van klachten door middel van de informele klachtenprocedure is geen doel op zich, maar kan wel het resultaat zijn van een gedegen procedure. Dit wordt onderschreven vanuit alle perspectieven, die in dit onderzoeksrapport worden uitgelicht.

Daarnaast helpt ondersteuning (voor zowel cliënt als professional) om een klachtenprocedure goed te laten verlopen. Hieraan is ook grote behoefte, zo bleek uit dit praktijkonderzoek. De **toegevoegde waarde van ondersteuning** zit voor volwassen cliënten in de emotionele steun, het formuleren van de klacht, procesbegeleiding en -bewaking, vragen stellen en aanvullingen geven en opkomen voor de cliënt. Kennis en deskundigheid van de **onafhankelijke vertrouwenspersoon** is mede van belang. Voor de professional is ondersteuning op juridisch, praktisch en emotioneel vlak zeer gewenst. Ten slotte zijn **verwachtingsmanagement** en **informatievoorziening** noodzakelijk voor een succesvolle klachtbehandeling. Verschaf alle deelnemers (dus cliënten en professionals) voldoende informatie en duidelijkheid over het klachtrecht, de procedure en het verloop hiervan, de mogelijkheid tot ondersteuning, de (on)mogelijkheden van de procedure en de rol van de verschillende personen die deelnemen aan de klachtbehandeling (zoals de manager, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie of klachtadviescommissie). Deze informatie moet makkelijk vindbaar, goed leesbaar en begrijpelijk zijn voor alle doelgroepen. Sluit hierbij zoveel mogelijk aan bij de cliënten en bespreek met hen hoe zij geïnformeerd willen worden. Welke informatie is hiervoor nodig en hoe kunnen zij zo goed mogelijk worden gefaciliteerd om onvrede of klachten bespreekbaar te maken?

Een klacht is ook een **leermoment**; wat kan beter en anders, ook als wordt geconcludeerd dat er geen fouten zijn gemaakt. Klachten zijn het belangrijkste **kwaliteitsinstrument**. Neem klachten serieus, behandel deze snel en zorgvuldig en leer van iedere klacht. De professional stelt zichzelf hiervoor drie vragen:

- *Wát kan ik leren van deze klacht?*
- *Hóe kan ik leren van deze klacht en wat heb ik daarvoor nodig?*
- *Hóe kunnen anderen ook leren van deze klacht?*

Het maken van **klachtenanalyses** is van belang om knel- en verbeterpunten binnen de instantie en de klachtbehandeling te identificeren. Om een klachtenanalyse uit te voeren is het essentieel dat alle klachten waarvan de instantie wil leren, worden vastgelegd. Ook informele klachtbehandeling moet worden meegenomen in de analyse, omdat anders het overgrote deel van de klachten buiten beschouwing blijft. Dat zou het leereffect beperken. Daarnaast is het wenselijk dat de bestuurder cliënten betreft bij de klachtenanalyse en de verbetertrajecten die hieruit voortkomen. De bestuurder bespreekt dit met de cliëntenraad en bevordert dat er een klachttevredenheidsmeting wordt gebruikt om de ervaring van cliënten met klachtbehandeling te peilen. Het intern publiceren van een klachtenanalyse door de bestuurder en het bespreekbaar maken hiervan in de gehele organisatie geeft alle professionals de stimulans en ruimte om te leren van klachten.

Ook is het van belang om de klachtbehandeling te evalueren en cliënten te betrekken bij het opstellen en wijzigen van een klachtenregeling. Hierbij moet specifiek aandacht zijn voor jeugdige

en licht verstandelijk beperkte cliënten. Het is essentieel om aan te sluiten bij wat zij nodig hebben om klachten bespreekbaar te maken.

Goede voorwaarden voor klachtbehandeling – de tien gouden regels

Vanuit het perspectief van jeugdige cliënten, volwassen cliënten en professionals zijn tien voorwaarden voor een goede klachtbehandeling geformuleerd.

De tien gouden regels

De volgende verbindende en overkoepelende voorwaarden zijn voor alle betrokkenen essentieel voor een goede klachtbehandeling:

1. Neem iedere klacht serieus: zorg dat er écht wordt geluisterd en erkenning wordt gegeven en behandel iedere klacht vanuit gelijkwaardigheid en wederzijds respect.
2. Werk oplossingsgericht: zoek altijd naar oplossingen en bespreek deze.
3. Behandel klachten snel(ler): houd de doorlooptijd van zowel de informele als de formele procedure zo kort mogelijk.
4. Bied iedere cliënt en professional actief de mogelijkheid tot ondersteuning in de gehele klachtenprocedure.
5. Zorg voor reflectie en correctie: houd altijd je eigen handelen tegen het licht en zorg voor herstel als er fouten zijn gemaakt.
6. Leg vast wat wordt afgesproken en zorg ervoor dat de afspraken ook worden nagekomen: dit voorkomt onduidelijkheid, teleurstelling en opschaling van klachten.
7. Hanteer duidelijke procedures en zorg voor rolduidelijkheid ten aanzien van alle personen die een rol hebben in de klachtbehandeling.
8. Schep duidelijke verwachtingen bij de cliënt en de professional over de klachtbehandeling: leg uit wat hij kan verwachten van de klachtenprocedure (informeel en formeel).
9. Zorg voor voldoende kennis en expertise in de klachtbehandeling.
10. Behoud altijd ruimte voor maatwerk: stem bij de start van een klachtenprocedure met de cliënt af wat hij wenselijk acht.

Naast deze tien gouden regels voor klachtbehandeling zijn er ten aanzien van de verschillende perspectieven en onderwerpen nog 50 aanbevelingen geformuleerd om te komen tot een **effectieve en laagdrempelige** klachtbehandeling. Hierbij is er ook aandacht voor het stroomlijnen en waar mogelijk harmoniseren van de klachtenregelingen, zodat cliënten eenzelfde vorm van klachtbehandeling aantreffen bij iedere instantie en eenzelfde vorm van rechtsbescherming genieten tegen gedwongen overheidsingrijpen.

Jeugdige cliënten

Jeugdige cliënten dienen minder klachten in, maar dit betekent niet dat de onvrede kleiner is. Jeugdigen ervaren een **opeenstapeling van drempels** in de klachtenprocedures, leidend tot een

gevoel van machteloosheid en de herhaalde bevestiging dat men niet ontvankelijk is voor wat zij te zeggen hebben. Het vertrouwen in de bereidheid en het vermogen van de jeugdhulp om tot verbetering te komen, de emoties die ten grondslag liggen aan de klacht en de voorgeschreven complexiteit in de procedure(s) zijn factoren die mede bepalen of een jeugdige zich uitspreekt of niet. De jeugdige is geholpen door **regelmatig contact met de professional**, het vertrouwen dat de professional hem serieus neemt en dat hij ondersteuning kan krijgen wanneer hij niet weet waar of hoe hij de klacht moet uiten. Hij voelt zich beter toegerust met een volwassene aan zijn zijde. Het is essentieel dat jeugdigen een passend platform krijgen om te voorkomen dat zij zich uit onmacht en moedeloosheid niet zullen uitspreken. Jeugdigen moeten de mogelijkheid krijgen om, op een manier die past bij hun leeftijd en ontwikkeling, hun mening te geven en te **participeren in de besluitvorming** over hun leven.

Het merendeel van de jeugdigen wil ondersteuning bij het indienen en bespreken van onvrede. Door wie de jeugdige zich het liefst laat ondersteunen, is afhankelijk van de jeugdige zelf en in welke situatie hij zich bevindt. Essentieel is dat de jeugdige nabijheid en een vertrouwensband ervaart. Mede om deze reden wordt de vertrouwenspersoon het meest genoemd als gewenste ondersteuner, gevolgd door een andere volwassene die nabij de jeugdige staat. Doorslaggevend is dat de jeugdige **keuzevrijheid** heeft ten aanzien van de persoon die hem ondersteunt.

Tot slot is er nog een voorwaarde voor een goede klachtbehandeling die specifiek geldt voor jeugdige cliënten, namelijk: zorg dat **het gesprek over onvrede** plaatsvindt op een **kindvriendelijke en/of neutrale locatie**. Ook hier is maatwerk het sleutelwoord: stap in de beleveniswereld van een jeugdige en sluit hier zoveel mogelijk bij aan. Ga bijvoorbeeld een rondje lopen, indien de jeugdige zich daar comfortabeler bij voelt.

Aanbevelingen vanuit het perspectief van de jeugdige cliënt

Aanbevelingen aan professionals en instanties:

1. Maak regelmatig contact met de jeugdige om de drempel om onvrede te bespreken te verlagen.
2. Informeer jeugdigen herhaaldelijk – zowel vooraf, als bij een uiting van onvrede – over de klachtenprocedures en de mogelijkheid onvrede te bespreken.
3. Wijs jeugdigen actief op de mogelijkheid tot ondersteuning van de onafhankelijke vertrouwenspersoon, ook voordat er sprake is van een klacht.
4. Geef jeugdigen actief de mogelijkheid iemand uit het (professionele) netwerk ter ondersteuning mee te nemen naar een gesprek of klachtzitting
5. Sluit zoveel mogelijk aan bij de behoefte van de jeugdige en bespreek hoe hij een gesprek over de onvrede wenst te voeren.
6. Houd bij de behandeling van klachten van (pleeg)ouders en de eventuele beslissingen die hierop volgen altijd rekening met het belang van het kind en betrek hem indien hij dat wenst.

Aanbevelingen vanuit cliëntperspectief

Naast de specifieke aanbevelingen voor jongeren en de tien gouden regels voor goede klachtbehandeling, volgen ook onderstaande aanbevelingen uit het cliëntperspectief.

Aanbevelingen aan professionals en instanties:

7. Normaliseer klagen; het is inherent aan de sector.
8. Sta regelmatig met de cliënt stil bij de samenwerking om onvrede eerder te kunnen bespreken. Maak hierbij gebruik van de Richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp'.
9. Informeer cliënten herhaaldelijk – zowel vooraf, als bij een uiting van onvrede – over de klachtenprocedures en de mogelijkheid onvrede te bespreken.
10. Informeer cliënten herhaaldelijk – zowel vooraf, als bij een uiting van onvrede – over de mogelijkheid tot ondersteuning van de onafhankelijke vertrouwenspersoon.
11. Geef cliënten de mogelijkheid iemand naar eigen keuze mee te nemen ter ondersteuning.
12. Pak iedere uiting van onvrede actief op door het gesprek erover aan te gaan.
13. Plan, indien gewenst door de cliënt, een vervolgesprek om de gemaakte afspraken en de naleving ervan te evalueren.

Aanbevelingen vanuit professionalperspectief

Zoals uit de conclusie blijkt is er behoefte aan ondersteuning voor professionals bij klachtbehandeling. Onderstaande aanbevelingen zullen daaraan een bijdrage leveren.

Aanbevelingen aan instanties:

14. Voorzie de professionals van informatie over de eigen klachtenprocedure en de mogelijkheid tot ondersteuning.
15. Maak een vertaalslag van de klachtenregeling naar een toegankelijk werkproces voor de betrokken professionals.
16. Zet verplichte scholing op voor professionals met betrekking tot het omgaan met klachten en stimuleer een reflectieve, empathische, constructieve en open houding ten aanzien van (indieners van) klachten.
17. Ondersteun professionals juridisch, praktisch en emotioneel bij klachtbehandeling.

Aanbevelingen aan cliënt en/of ondersteuner:

18. Wees constructief en beknopt in de formulering van de klacht.
19. Benoem het doel van het indienen van de klacht en bespreek de gewenste uitkomst met de professional.

Aanbeveling aan het onderwijs:

20. Laat toekomstige professionals in de opleiding kennismaken met het klachtrecht, de klachtenprocedure en het onafhankelijk vertrouwenswerk en leer hen omgaan met klachten.

Leren van klachten

Zoals in de conclusie is te lezen, heeft het leereffect van klachten grote toegevoegde waarde. Om dit leereffect te vergroten, zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd.

Aanbevelingen aan professionals en instanties:

21. Zorg ervoor dat na iedere informele klacht gereflecteerd wordt en deel de uitkomst hiervan als dit relevant is voor anderen.
22. Deel relevante uitspraken van de klachtencommissie, inclusief de instantiereactie en relevante besluiten zo snel mogelijk met de gehele instantie.
23. Betrek als bestuurder cliënten in de klachtenanalyse, bijvoorbeeld via de cliëntenraad.
24. Maak minimaal eenmaal per jaar een klachtenanalyse en neem hierin zowel de informele als de formele klachten mee. Deze analyse wordt bij voorkeur openbaar gedeeld. Daarnaast verdient het aanbeveling dat alle instanties de analyse op dezelfde wijze vormgeven, zodat er ook met elkaar gesproken kan worden over klachten en klachtenanalyses. Dit vergemakkelijkt instantie-overstijgende kennisdeling en het leren van klachten.
25. Gebruik ervaringen van cliënten en professionals met klachtbehandeling voor de verbetering van de klachtenprocedure, bijvoorbeeld met behulp van een klachttevredenheidsmeting.

Wettelijk kader en klachtenregeling

Voor cliënten is het lastig en onduidelijk dat het klachtrecht bij iedere instantie in de jeugdbeschermingsketen anders is of anders uitgevoerd wordt. Dit heeft enerzijds te maken met het verschil in wettelijk kader; voor de Raad voor de Kinderbescherming is het wettelijk kader wezenlijk anders dan voor de gecertificeerde instellingen en de Veilig Thuis-organisaties. Zo worden alleen wettelijke eisen gesteld aan de informele procedure bij de Raad voor de Kinderbescherming, is er alleen voor cliënten van de Raad voor de Kinderbescherming **geen wettelijk recht** op een onafhankelijke vertrouwenspersoon en is enkel voor de Raad voor de Kinderbescherming een wettelijke eis tot een gerichte doorverwijzing naar een tweedelijnsklachtvoorziening. Anderzijds bestaat er grote beleidsvrijheid voor gecertificeerde instellingen en de Veilig Thuis-organisaties om het klachtrecht in te richten vanwege het ruimere wettelijk kader. Daarnaast hanteren **slechts twee instanties** een klachtenregeling die volledig voldoet aan het wettelijk kader. Hierdoor worden de gebruikers van het klachtrecht geconfronteerd met onduidelijkheid en rechtsongelijkheid. Cliënten krijgen

vaak te maken met meer dan één instantie uit de jeugdbeschermingsketen. Een uniform (wettelijk) kader is essentieel voor een meer uniforme uitvoering van het klachtrecht, zodat alle cliënten eenzelfde rechtsbescherming en rechtspositie genieten. Door landelijke regie op **stroomlijning van klachtenprocedures** en het **bieden van eenzelfde rechtsbescherming** voor cliënten kan de cliënten uniforme klachtbehandeling worden geboden. De basis voor deze uniformiteit is het wettelijk kader waar de onderzochte regelingen op gebaseerd zijn.

Aanbevelingen aan de wetgever en de instanties:

26. Zorg voor een uniform wettelijk kader voor klachtbehandeling bij de gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis-organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming.
27. Zorg dat de gehanteerde klachtenregeling voldoet aan het wettelijk kader, gebruik hiervoor de checklist uit bijlage 2 of 3.
28. Stel ook bij de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis een cliëntenraad in en leg vast dat hij advies- en instemmingsrecht heeft op de klachtenregeling. Zorg voor een wettelijke verankering hiervan.
29. Zorg voor een vertegenwoordiging van jeugdigen in de cliëntenraden, zodat ook zij inspraak krijgen in de klachtbehandeling en kwaliteitsverbetering.
30. Geef ook cliënten van de Raad voor de Kinderbescherming een wettelijk recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
31. Leg de informele procedure ook vast in de klachtenregeling.

Adequate behandeltermijn

Een snelle klachtenprocedure is in het belang van alle betrokkenen, maar de praktijk wijst uit dat hiervan niet altijd sprake is. De wet stelt enkel een maximale behandeltermijn voor bij de procedure van de Raad voor de Kinderbescherming. Echter, de klachtenregeling van de Raad voor de Kinderbescherming wijkt hier in de praktijk van af. Voor de gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis-organisaties is alleen wettelijk bepaald dat een behandeltermijn moet worden vastgesteld. Zowel cliënten als professionals ervaren de procedures als tijdrovend en langdurig. Een snelle doorlooptijd is met name voor jeugdigen van essentieel belang, anders bestaat het gevaar dat zij zich niet serieus genomen voelen en daarom afhaken. Jeugdigen vinden dat een klachtgesprek binnen twee weken moet plaatsvinden. Door het invoeren van een adequate behandeltermijn worden klachten eerder opgepakt, komen gesprekken sneller tot stand, volgt er binnen een redelijke termijn het gespreksverslag en laat de uitspraak of reactie op de klacht minder lang op zich wachten. Tevens weten alle partijen wat zij kunnen verwachten en kunnen zij zich beter voorbereiden als vaststaat hoelang de procedure maximaal mag duren. Voor het stroomlijnen van de procedures is het wenselijk om voor alle instanties eenzelfde maximale behandeltermijn op te nemen, waarbij het perspectief van de jeugdige vooropstaat.

Aanbevelingen aan instanties en wetgever:

32. Leg een maximale behandeltermijn vast voor de informele procedure van zes weken conform de Algemene wet bestuursrecht. Zorg voor wettelijke verankering hiervan.
33. Leg een maximale behandeltermijn vast voor de formele procedure van tien tot veertien weken, inclusief instantiereactie. Zorg voor wettelijke verankering hiervan.

Toegankelijke klachtenprocedure op passende wijze onder de aandacht gebracht

De klachtenprocedures zijn niet voor alle cliënten voldoende toegankelijk en worden niet voor alle cliënten op passende wijze onder de aandacht gebracht. In vrijwel alle communicatie vanuit de instanties wordt onvoldoende aangesloten bij de cliënt. Dit is het meest opvallend ten aanzien van jeugdige cliënten en cliënten met een licht verstandelijke beperking. Met name voor jeugdigen is het essentieel om hen op passende wijze te informeren over de klachtenprocedure. Dit vergroot hun betrokkenheid en zelfredzaamheid. Klachtenregelingen zijn zeer formeel, ingewikkeld, lang en lastig te doorgronden. Daarnaast mist vaak een vertaling naar de praktijk. Bovendien worden niet alle cliënten actief geïnformeerd over de klachtenprocedure, waardoor deze niet, of verminderd toegankelijk is. Voor de toegankelijkheid van de procedure is het essentieel dat de cliënt hierover geïnformeerd wordt en in staat gesteld wordt hiervan gebruik te maken. Daarnaast heeft geen enkele instantie een website waarop de informatie over het klachtrecht, de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon **passend voor de doelgroep, kloppend én makkelijk vindbaar** is.

Aanbevelingen aan instanties en professionals:

34. Zorg voor een cliëntvriendelijke klachtenregeling die leesbaar en begrijpelijk is voor alle doelgroepen.
35. Informeer cliënten meermaals en op verschillende manieren over de klachtenprocedure. Het is aan de professionals die direct betrokken zijn bij de cliënt om dit in de eerste plaats te doen en aan de instantie om dit te faciliteren.
36. Ontwikkel schriftelijke en digitale informatie en informatiedragers specifiek voor de verschillende doelgroepen over het klachtrecht, waarbij extra aandacht is voor jeugdigen en cliënten met een licht verstandelijke beperking. Maak hierin een vertaling van de klachtenregeling naar de praktijk: wat kan ik doen als ik een klacht heb, hoe doe ik dat, wie kan mij hierbij helpen en wat kan ik verwachten van de klachtenprocedure?
37. Zorg ervoor dat informatie over het klachtrecht, de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon goed vindbaar en begrijpelijk geformuleerd is op de website. Dit betekent direct zichtbaar en met gebruik van duidelijke, begrijpelijke terminologie.

Verjaringstermijn van één jaar met ruime en niet-limitatieve uitzonderingsgronden

De wet geeft alleen voor de Raad voor de Kinderbescherming een verjaringstermijn voor het indienen van klachten, te weten één jaar. Het hanteren van een verjaringstermijn van één jaar, met ruime uitzonderingsgrond is gewenst vanuit de meeste perspectieven. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van een klacht na het verstrijken van de verjaringstermijn, moet altijd een individuele afweging naar redelijkheid worden gemaakt, waarbij het belang van de cliënt bij het indienen van de klacht wordt meegewogen. Voor jeugdige cliënten is een verjaringstermijn ongepast; zij moeten te allen tijde kunnen klagen.

Aanbevelingen aan instanties en wetgever:

38. Hanteer vanuit het perspectief van rechtsbescherming eenzelfde verjaringstermijn van één jaar voor alle instanties, waarbij ruime uitzondering in het belang van de cliënt mogelijk is gebaseerd op een individuele beoordeling naar redelijkheid. Zorg voor wettelijke verankering hiervan.
39. Hanteer voor jeugdigen geen verjaringstermijn. Zorg voor wettelijke verankering hiervan.

Reikwijdte van de categorie klachtgerechtigden Jeugdwet

De Jeugdwet hanteert een engere definitie van het begrip 'klachtgerechtigden' dan de Wmo 2015 en de Awb, waardoor niet alle personen die te maken hebben met of invloeden ondervinden van de bemoeienis van de gecertificeerde instelling klachtrecht hebben.

Aanbeveling aan instanties en wetgever:

40. De opsomming van klachtgerechtigden op grond van de Jeugdwet zou een niet-limitatieve lijst moeten zijn, waardoor er ruimte wordt geboden aan anderen om ook te klagen. Hierdoor heeft een ieder die te maken heeft met een instantie dezelfde positie ten aanzien van het klachtrecht en is er sprake van gelijkheid in de rechtsbescherming. Zorg voor wettelijke verankering hiervan.

Klachtencommissie en klachtadviescommissie Raad voor de Kinderbescherming

Over het algemeen vinden zowel cliënten als professionals een zitting bij de klachtencommissie of klachtadviescommissie spannender dan een informele klachtenprocedure. De ervaring van betrokken partijen is wisselend. Dit heeft te maken met de verschillende klachtenregelingen die gelden voor de formele procedure, maar ook met andere aspecten, zoals de inhoudelijke behandeling tijdens de zitting, of de commissie bij de beoordeling gebruikmaakt van een toetsingskader, de kwaliteit van de uitspraken en de houding van de afzonderlijke leden. Het is essentieel dat alle leden van de commissie kennis en expertise hebben van en met betrekking tot de werkwijze van de instanties en het werkveld. Ook is het van belang dat er eisen worden gesteld aan de deskun-

digheid. In de uitspraak of het advies van de commissie dient daarnaast voldoende naar voren te komen wat het standpunt van de cliënt en de instantie/professional is. Dit draagt eraan bij dat een cliënt of een professional zich gehoord en serieus genomen voelt.

Op grond van de wet heeft de klachtencommissie de bevoegdheid om ernstige klachten met een structureel karakter te melden aan de instantie, dan wel de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Deze taak zou ook vastgelegd moeten worden voor de klachtadviescommissie van de Raad voor de Kinderbescherming. Een ruimere bevoegdheid voor beide commissies hierbij is gewenst; het is denkbaar dat ook andere situaties aanleiding kunnen zijn tot het doen van een melding, wanneer de instantie onvoldoende maatregelen neemt.

Tot slot is de **onafhankelijkheid van de klachtencommissie** van groot belang voor een eerlijk proces. Het belang van een volledig onafhankelijke commissie wordt onderstreept door de klachtencommissies zelf, cliënten, professionals, de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman.

Aanbevelingen aan instanties, klachtencommissie/klachtadviescommissie en wetgever:

41. Stel eisen aan de kennis, deskundigheid en het opleidingsniveau van de leden van de klachtencommissie, in lijn met de eisen die gesteld worden aan de klachtadviescommissie, en zorg voor wettelijke verankering hiervan.
42. Zorg dat in de uitspraak goed naar voren komt wat ieders standpunt is (op basis van het klaagschrift, verweerschrift en hetgeen gezegd is tijdens de zitting) en op basis van welke overwegingen de klachtencommissie/klachtadviescommissie tot haar uitspraak of advies komt.
43. Geef de klachtadviescommissie ook de bevoegdheid en de klachtencommissie een ruimere bevoegdheid ten aanzien van de signalerende taak richting de instantie en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
44. Maak gebruik van een volledig onafhankelijke klachtencommissie. Zorg voor wettelijke verankering hiervan.

Instantiereactie

De instantiereactie die volgt na de uitspraak van de klachtencommissie of klachtadviescommissie is van groot belang voor de cliënt. Deze is immers bepalend voor wat er al dan niet verandert voor de cliënt. Na iedere uitspraak – ook bij ongegronde klachten – dient de cliënt een **persoonlijke en serieuze reactie** te ontvangen waarin uitvoerig wordt ingegaan op de uitspraak of het advies. Er moet ruimte zijn voor erkenning en aandacht voor de voortzetting van de samenwerkingsrelatie, indien daarvan sprake is. In dat geval moet de uitspraak en de reactie daarop onderwerp zijn van gesprek tussen de cliënt en de instantie. Daarnaast moet de reactie niet door de beklagde worden opgesteld, maar door de bestuurder, of worden gedelegeerd aan een stafmedewerker of iemand uit het management. De reactie zou altijd moeten voldoen aan de eisen die de Nationale

ombudsman in het rapport 'Klacht gegrond, en dan?' heeft opgesteld, zie paragraaf 5.3 van dit onderzoeksrapport.

Aanbevelingen aan instanties:

45. Volg het wettelijk kader door de instantiereactie binnen een maand of eerder aan de cliënt en de klachtencommissie te verzenden.
46. Volg het wettelijk kader door uitsluitend gemotiveerd af te wijken van de uitspraak van de klachtencommissie of klachtadviescommissie.
47. Zorg ervoor dat de reactie wordt opgesteld door de bestuurder of wordt gedelegeerd aan een stafmedewerker of iemand uit het management en niet door de beklaagde zelf.
48. Geef altijd een inhoudelijke reactie, toegespitst op de cliënt zelf. Hierbij is tevens aandacht voor erkenning en de eventuele voortzetting van de samenwerking. Hanteer de eisen die de Nationale ombudsman hiervoor heeft opgesteld.
49. Laat de instantiereactie en de uitspraak van de klachtencommissie of klachtadviescommissie onderwerp van gesprek zijn tussen professional en cliënt als er sprake is van een continueren van de samenwerking na de uitspraak.

Integrale klachtbehandeling

De klachtencommissies, de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman geven het belang aan van een integrale behandeling van klachten. Een integrale klachtbehandeling houdt in dat klachten over meerdere instanties, maar over dezelfde casus, gelijktijdig worden behandeld in één procedure en door dezelfde klachtencommissie. Een integrale behandeling **vermindert de werkdruk** voor professionals en het gevoel van 'het kastje naar de muur' te worden gestuurd voor cliënten. Op deze wijze is het makkelijker om ieders aandeel in de situatie te duiden en het draagt op een positieve manier bij aan de samenwerking tussen professionals onderling. De klachtencommissies geven hierbij aan dat het afhankelijk is van de aard van de klacht en de wens van de betrokkenen of een integrale behandeling het meest passend is.

Aanbeveling aan de keten:

50. Onderzoek de mogelijkheden tot integrale behandeling van klachten in de informele en formele klachtenprocedure.

Wettelijk kader klachtenprocedures

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet aan welke wettelijke vereisten de klachtenprocedure van een gecertificeerde instelling, een Veilig Thuis-organisatie en de Raad voor de Kinderbescherming moeten voldoen. Om de specifieke positie van jeugdigen bij klachtbehandeling te benadrukken wordt ook verwezen naar het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Het hoofdstuk is verdeeld in de formele klachtenprocedure en de informele klachtenprocedure.

1.1. De formele klachtenprocedure

In deze paragraaf staat de vraag centraal: “Welke wettelijke eisen worden gesteld aan de formele klachtenprocedure?” De formele klachtenprocedure betreft de uitvoering van het klacht-recht, zoals dit wettelijk is vastgelegd. Het wettelijk kader voor de klachtenprocedure van een gecertificeerde instelling en een Veilig Thuis-organisatie zijn vrijwel identiek en worden gezamenlijk uiteengezet. Daarna volgt het wettelijk kader voor de klachtadviesprocedure van de Raad voor de Kinderbescherming.

1.1.1. Gecertificeerde instelling en Veilig Thuis

In paragraaf 4.2a van de Jeugdwet is het klachtrecht van cliënten opgenomen, als onderdeel van de kwaliteitseisen die gesteld worden aan een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling (hierna: GI). Aangezien jeugdhulpaanbieders buiten de scope van dit onderzoek vallen, wordt hierna enkel gerefereerd aan de GI. Voor een Veilig Thuis-organisatie (hierna: VT) ligt het klacht-recht en de eisen aan de klachtafhandeling verankerd in paragraaf 4.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015). De bepalingen van de Jeugdwet en de Wmo 2015 komen – ten aanzien van het klachtrecht – met elkaar overeen, op een enkele uitzondering na, te weten de reikwijdte van het begrip ‘klager’ en de bepalingen ten aanzien van de cliëntenraad. Dit wordt verderop in deze paragraaf toegelicht. De toelichting op de artikelen in de Wmo 2015

aangaande het klachtrecht zijn afgeleid van de memorie van toelichting op de Jeugdwet.² Dientengevolge zijn er in deze paragraaf geen aparte verwijzingen naar de memorie van toelichting op de Wmo 2015.

Klachtenregeling

Het bestaan van een klachtenprocedure biedt cliënten de mogelijkheid om zich te beschermen tegen een onrechtmatige inmenging op hun leven. Het belang hiervan voor jeugdigen kan ook uit artikel 16 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (hierna: IVRK) worden afgeleid. De GI en VT zijn **verplicht een regeling te treffen** voor de behandeling van klachten over **gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen**. Voor zowel een GI als VT geldt dat onder **gedragingen** ook valt het **nalaten** of het **expliciet innemen van een standpunt**, en het **nalaten** of **nemen van een beslissing**.

De klachtenregeling moet vervolgens op **passende wijze onder de aandacht** van cliënten worden gebracht. Hoewel de wet niet voorschrijft wat een passende wijze is, kan gedacht worden aan het uitreiken van de regeling aan alle cliënten of het publiceren in een mededelingenbulletin.³ Ook internationale wetgeving onderschrijft dat hierbij in het bijzonder rekening moet worden gehouden met de leeftijd en ontwikkeling (srijpheid) van jeugdige cliënten.⁴ Er dient altijd op een kindvriendelijke wijze omgegaan én gecommuniceerd te worden met de jeugdige cliënt. Als jeugdigen de communicatie begrijpen, vergroot dit het vermogen om te participeren bij processen die hen aangaan. **De klachtenregeling moet dus óók op een voor de jeugdige cliënt passende wijze worden aangeboden**. Dit geldt niet enkel voor de klachtenregeling, maar voor álle communicatie richting de jeugdige cliënt, zoals gespreksverslagen van professionals, de uitspraak van de klachtencommissie en de reactie daarop van de instantie.

Cliëntenraad gecertificeerde instelling

Ten aanzien van de klachtenregeling voor de GI's heeft de cliëntenraad **instemmingsrecht** en het **recht van initiatief**. Het instemmingsrecht houdt in dat de GI geen besluit kan nemen (over onder andere de klachtenregeling) zonder instemming van de cliëntenraad. Geeft de cliëntenraad geen instemming, dan kan de GI de commissie van vertrouwenslieden toestemming vragen om het besluit toch te nemen. Dat gebeurt alleen als de beslissing van de cliëntenraad om geen toestemming te geven onredelijk is, of als het voorgenomen besluit nodig is om zwaarwegende belangen.⁵ Het recht van initiatief geeft de cliëntenraad de mogelijkheid om op dit onderwerp ook ongevraagd advies te geven. De GI mag dit uitsluitend naast zich neerleggen indien de commissie van vertrouwenslieden daarvoor toestemming geeft.⁶

2. *Kamerstukken II* 2013/14, 33 841, nr. 35, p. 29.

3. Artikel 4.2.1 lid 1 Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 1 Wmo 2015; *Kamerstukken II* 2012/13, 33 684, nr. 3, p. 169, (Mvt).

4. Afgeleid uit General Comment nr. 7 bij artikel 5 IVRK en *Guidelines on child-friendly justice*, p. 31.

5. Artikel 4.2.4 lid 1 Jeugdwet jo. artikel 8 lid 1 sub a Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) jo. artikel 13 lid 1 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

6. *Kamerstukken II* 2017/18, 34 858, nr. 3, p. 61 (Mvt).

Klachtencommissie

De GI of VT (hierna: de instantie) moet ervoor zorgen dat de klachtenregeling erin voorziet dat de klachten van de cliënt worden behandeld door een **klachtencommissie** die bestaat uit **ten minste drie leden**. De **voorzitter** van de klachtencommissie dient **onafhankelijk** te zijn en mag dus niet werkzaam zijn voor of bij de instantie.⁷ Deze onafhankelijkheid waarborgt dat niet alleen personen die in dienst zijn van de instantie worden uitgesloten van het voorzitterschap, maar ook personen die op enige wijze werkzaamheden verrichten bij de instantie. Deze eis geldt niet voor de andere leden van de klachtencommissie. Wel is vastgelegd dat een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, niet aan de behandeling van de klacht mag deelnemen.⁸

De instantie moet erop toezien dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door de commissie op te stellen **reglement**. Het belang van een dergelijk reglement is volgens de memorie van toelichting het structureren van werkzaamheden en het creëren van duidelijkheid bij de cliënt over de wijze waarop met zijn klacht wordt omgegaan.⁹

Het **oordeel van de klachtencommissie** op de klachten moet **schriftelijk** worden verstrekt aan de cliënt, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de instantie.¹⁰ Het oordeel moet zijn **gemotiveerd** en kan worden voorzien van **aanbevelingen**. De wet bepaalt niet dat uitspraken van de klachtencommissie bindend zijn. Wel geeft de memorie van toelichting aan dat de instantie middels de klachtenregeling kan bepalen dat de uitspraken van de klachtencommissie door hem als bindend worden aanvaard, maar de instantie heeft ook de vrijheid de uitspraak naast zich neer te leggen.¹¹

Reactie instantie op oordeel klachtencommissie

Nadat de uitspraak van de klachtencommissie is ontvangen, deelt de instantie **binnen een maand** schriftelijk aan de cliënt en de klachtencommissie mee of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden genomen. Indien maatregelen worden genomen, wordt tevens gemeld welke maatregelen dit zijn.¹² Indien de instantie niet binnen een maand een reactie kan geven op het oordeel van de klachtencommissie, dan moet de cliënt hierover worden geïnformeerd onder vermelding van de reden en moet de instantie een nieuwe termijn stellen waarbinnen zij wél een reactie zal geven. Over de inhoud van de reactie zegt de memorie van toelichting dat het voor een cliënt die een klacht indient van groot belang is dat hij daarop een **serieuze reactie** krijgt en dat hij daarop niet langer dan strikt noodzakelijk zou moeten wachten. Wijkt de instantie af van het oordeel van de commissie, dan moet zij gemotiveerd aangeven waarom zij dat doet, mede met het oog op een eventuele vervolprocedure, aldus de memorie van toelichting.¹³

7. Artikel 4.2.1 lid 2 sub a Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 sub a Wmo 2015.

8. Artikel 4.2.1 lid 2 sub b Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 sub b Wmo 2015.

9. Artikel 4.2.1 lid 3 Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 3 Wmo 2015; *Kamerstukken II 2012/13*, 33 684, nr. 3, p. 170 (Mvt).

10. Artikel 4.2.1 lid 2 sub c Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 sub c Wmo 2015.

11. *Kamerstukken II 2012/13*, 33 684, nr. 3, p. 171 (Mvt).

12. Artikel 4.2.1 lid 5 Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 5 Wmo 2015.

13. *Kamerstukken II 2012/13*, 33 684, nr. 3, p. 171 (Mvt).

Klachtgerechtigden

De Jeugdwet schrijft voor wie een klacht bij de klachtencommissie mag indienen over gedragingen van de GI of van voor hen werkzame personen in het kader van de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Op grond van artikel 4.2.1 lid 4 zijn de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder gerechtigd om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de GI. **Jeugdigen hebben een zelfstandig klachtrecht.** Dit belang wordt onderstreept door artikel 12 IVRK, op basis waarvan jeugdigen de mogelijkheid moeten krijgen om te participeren in processen die hen betreffen. Een klacht moet gaan om een gedraging jegens één van deze personen. Daarnaast kunnen, bij overlijden, nabestaanden van bovengenoemde personen een klacht aan de klachtencommissie voorleggen (artikel 4.2.1 lid 4 sub b Jeugdwet). In de Wmo 2015 is de definitie van klager breder dan in de Jeugdwet. Over gedragingen van VT of medewerkers van VT jegens een 'ander persoon' bij de uitvoering van de taken van VT, kan een klacht worden ingediend door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had of door een nabestaande indien deze persoon is overleden (artikel 4.2.7 lid 4 Wmo 2015).

Ondersteuning en bijstand bij klachtbehandeling

De klachtencommissie moet de cliënt en degene over wie is geklaagd altijd in de gelegenheid stellen om **mondeling of schriftelijk een toelichting te geven** op de gedraging waarover is geklaagd.¹⁴ De instantie dient daarbij te waarborgen dat de cliënt en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.¹⁵ Voor cliënten ligt het recht op professionele bijstand verankerd in de Jeugdwet en de Wmo 2015.¹⁶ Een cliënt heeft recht op een **onafhankelijke vertrouwenspersoon** en kan zich door deze laten bijstaan in de klachtenprocedure. De minister van VWS moet hierin voorzien en heeft daarvoor het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* gesubsidieerd om dit landelijk vorm te geven. Alle cliënten van de Jeugdwet en van VT kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon voor informatie, advies en ondersteuning. Het recht op de vertrouwenspersoon brengt tevens een wettelijke verplichting met zich mee voor de instantie om cliënten te informeren over de mogelijkheid gebruik te maken van de diensten van de vertrouwenspersoon.¹⁷ Vanuit internationale wetgeving wordt het belang van ondersteuning van jeugdigen onderstreept ter uitoefening van het participatierecht conform artikel 12 IVRK. Jeugdigen hebben het recht om hun mening te geven over beslissingen die hen aangaan. Daarom moet het voor hen mogelijk zijn om inspraak en invloed te hebben. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon (of andere ondersteuner) kan helpen dit te realiseren.

Voor professionals is in de **cao Jeugdzorg 2019-2020** opgenomen dat zij bijstand ontvangen in een klachtenprocedure.¹⁸ In artikel 4.3 van de cao staat dat, indien een werknemer door het

14. Artikel 4.2.1 lid 2 sub e Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 sub e Wmo 2015.

15. Artikel 4.2.1 lid 2 sub f Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 sub f Wmo 2015.

16. Artikel 1.1 jo. artikel 1a.1 sub b Jeugdwet en artikel 1.1.1 lid 1 jo. artikel 3a.1.2 sub b Wmo 2015.

17. Artikel 4.1.9 Jeugdwet jo. artikel 4.1.1 Besluit Jeugdwet en artikel 4.2.6 Wmo 2015 jo. artikel 4.2.2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

18. Op 8 december 2020 is de looptijd van de cao verlengd tot 31 december 2021.

uitoefenen van zijn beroep betrokken is bij een interne of externe klachtenprocedure (of strafzaak of tuchtzaak), de werkgever professionele rechtsbijstand regelt en de kosten daarvan draagt.

Termijnen

In de door de instantie opgestelde klachtenregeling moet worden vastgelegd binnen welke (redelijke) termijn, na het indienen van een klacht, er een met redenen omkleed **oordeel** over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven door de klachtencommissie. Wat precies een redelijke termijn is, is niet wettelijk bepaald. Wel geeft de memorie van toelichting aan dat dit niet een te lange termijn mag zijn in het belang van de cliënt en degene over wie is geklaagd: *“Gevoelens van onmacht en onvrede bij de klager en gevoelens van onzekerheid bij degene over wie is geklaagd, dienen niet langer te duren dan strikt noodzakelijk.”*¹⁹ Ook vanuit internationale wetgeving blijkt de noodzaak om een proces niet langer te laten duren dan strikt noodzakelijk. Artikel 3 IVRK en artikel 6 EVRM²⁰ onderstrepen de noodzaak van een eerlijk proces zonder onredelijke vertraging. Het is aan de instanties zelf om te bepalen welke termijn redelijk is, aangezien wat op dit punt redelijk is kan verschillen per instantie.

De Jeugdwet en de Wmo 2015 hanteren **geen verjaringstermijn** voor het indienen van klachten. De instantie kan zelf bepalen om in de klachtenregeling een verjaringstermijn op te nemen. Klachten ingediend na de verjaringstermijn zouden dan door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard kunnen worden.

Signalerende taak klachtencommissie

Op grond van artikel 4.2.2 Jeugdwet en artikel 4.2.8 Wmo 2015 heeft de klachtencommissie tevens een **signalerende taak**. Dit houdt in dat de klachtencommissie de instantie inlicht indien een klacht zich richt op een **ernstige situatie met een structureel karakter**. Is nadien niet gebleken dat de instantie passende maatregelen heeft genomen, dan meldt de klachtencommissie deze klacht aan de **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd** (hierna: IGJ). De wet licht toe dat het moet gaan om een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp en de memorie van toelichting vult daarop aan dat het moet gaan om een ernstige, risicovolle situatie van structurele aard (geen incident). Daarbij valt te denken aan problemen in de organisatie van het zorgproces of de samenwerking tussen verschillende jeugdprofessionals, met ernstige gevolgen voor cliënten. Het wordt daarbij zorgvuldig geacht dat de klachtencommissie tevens de cliënt over de melding informeert en dat de melding geen invloed heeft op de verdere behandeling van de klacht.

Verslaglegging en registratie

De instantie is verplicht jaarlijks een verslag op te stellen over de naleving van een aantal wettelijke bepalingen.²¹ De naleving van de regels omtrent het klachtrecht is daar één van. Specifiek wordt daarbij vermeld dat in het **(jaar)verslag** moet worden vastgelegd:

19. Kamerstukken II 2012/13, 33 684, nr. 3, p. 170 (Mvt).

20. Het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden.

21. Artikel 4.3.1 Jeugdwet en artikel 4.2.10 Wmo 2015.

- welk gevolg de instantie heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp (GI) of de uitvoering van de taken (VT);
- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling en de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht van cliënten;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- de aard van de maatregelen die de instantie daarop genomen heeft.²²

Tweedelijns klachtvoorziening

Indien de cliënt het niet eens is met de uitspraak, de wijze waarop de klacht is behandeld of ontevreden is over de opvolging door de instantie, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan een **ombudsvoorziening**. Dit kan de Nationale ombudsman (hierna: No), de Kinderombudsman (hierna: KOM), maar ook een gemeentelijke ombudsvoorziening zijn. De bevoegdheid van de ombudsman volgt uit de Wet Nationale ombudsman en afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

1.1.2. Raad voor de Kinderbescherming

De wettelijke grondslag voor het klachtrecht bij de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: de RvdK) is te vinden in het Burgerlijk Wetboek. Artikel 1:239 lid 5 BW geeft een delegatiegrondslag om bij algemene maatregel van bestuur (hierna: AMvB²³) de behandeling van klachten te regelen over een bij de RvdK in behandeling (geweest) zijnde aangelegenheid van kindbescherming. In september 2020 is het Besluit externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming uit 2006 vervangen door het **Besluit klachtadviescommissie raad voor de kindbescherming** (hierna: Besluit klachtadviescommissie RvdK). Dit besluit beschrijft het wettelijk kader voor de formele klachtenprocedure van de RvdK. Daarnaast is de afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing. Het grote verschil met het Besluit uit 2006 is dat de klachten niet langer worden behandeld middels een (in eerste instantie) interne en (in tweede instantie) externe procedure, maar dat de behandeling plaatsvindt volgens één procedure.

Uit artikel 2 van het Besluit klachtadviescommissie RvdK volgt dat de behandeling van en advisering over klachten plaatsvindt door een **klachtadviescommissie**. Dit is een commissie zoals bedoeld in artikel 9:14 van de Awb.²⁴ De klachtadviescommissie behandelt de klachten over gedragingen van een medewerker van de RvdK (artikel 3 lid 2 Besluit klachtadviescommissie RvdK). De Nota van toelichting bij het Besluit geeft aan dat een gedraging meerdere vormen kan aannemen en ook het **nalaten** van een handeling omvat.

22. Artikel 4.3.1 lid 2 sub b t/m j Jeugdwet en artikel 4.2.10 lid 2 sub b t/m j Wmo 2015.

23. AMvB staat voor algemene maatregel van bestuur en is een besluit van de regering waarin wettelijke regels nader worden uitgewerkt. De meeste AMvB's berusten op een formele wet.

24. Artikel 1 sub c Besluit klachtadviescommissie raad voor de kindbescherming.

Klachtadviescommissie

Landelijk zijn er vier klachtadviescommissies voor de RvdK.²⁵ Op grond van artikel 9:14 lid 2 Awb kan de RvdK de klachtadviescommissie slechts in het algemeen instructies geven. De klachtadviescommissies bestaan uit maximaal vijf voorzitters en twaalf leden die allen kennis hebben van de jeugdhulp of jeugdbescherming en daarnaast een academische opleiding hebben afgerond.²⁶ De zitting en de advisering over een klacht vindt plaats met één voorzitter en twee leden.²⁷ De **onafhankelijkheid** van de leden van de klachtadviescommissie van de RvdK ligt gewaarborgd in artikel 5 van het Besluit klachtadviescommissie RvdK. Medewerkers van de RvdK en personen die werkzaam zijn geweest bij de RvdK mogen geen lid zijn van de klachtencommissie, indien minder dan drie jaar is verstreken nadat hun dienstverband is beëindigd. Daarnaast zijn personen uitgesloten van wie de onafhankelijkheid of onpartijdigheid om een andere reden in het geding is.

In artikel 9:6 Awb is vastgesteld dat een **schriftelijke ontvangstbevestiging** van de RvdK volgt op het indienen van een schriftelijke klacht. Daarbij wordt vermeld dat de klachtadviescommissie over de klacht zal adviseren.²⁸ De klachtadviescommissie **hoort de betrokkenen** conform artikel 9:15 lid 2 Awb. Van het horen kan, op besluit van de klachtadviescommissie, worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond verklaard is, de cliënt afziet van het horen of de cliënt niet binnen een (door de RvdK gestelde) redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord (artikel 9:15 lid 3 jo. artikel 9:10 lid 2 Awb). Van dit horen wordt een **verslag** gemaakt.²⁹

Artikel 9:15 lid 4 Awb geeft aan dat de klachtadviescommissie een **rapport** stuurt aan de RvdK, inhoudende de **bevindingen**, het **advies** en **eventuele aanbevelingen** en het **verslag van het horen**. In artikel 9:12 Awb staat dat de RvdK de cliënt **schriftelijk** en **gemotiveerd** in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (advies klachtadviescommissie), het eigen oordeel van de RvdK daarover en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden. Indien de conclusie van de RvdK afwijkt van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusie de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden.

Ten aanzien van alle communicatie vanuit de RvdK en de klachtadviescommissie geldt ook de eis die genoemd is onder paragraaf 1.1.1 over de wijze van communiceren naar jeugdige cliënten. Op basis van internationale kinderrechten dienen de verslaglegging, het advies van de klachtadviescommissie en de bevindingen van de RvdK op een bij de leeftijd en ontwikkeling van de jeugdige passende wijze verstrekt te worden. Dit waarborgt dat de informatie voor jeugdige cliënten toegankelijk en begrijpelijk is.

Behandeltermijn

Artikel 9:11 Awb bepaalt dat de **totale duur van een procedure bij de RvdK**, inclusief de procedure bij de klachtadviescommissie, **maximaal tien weken** mag duren, na ontvangst van het

25. Artikel 3 lid 1 Besluit klachtadviescommissie raad voor de kindbescherming.

26. Artikel 6 lid 1 en lid 2 Besluit klachtadviescommissie raad voor de kindbescherming.

27. Artikel 7 lid 1 Besluit klachtadviescommissie raad voor de kindbescherming.

28. Artikel 9:15 lid 1 Algemene wet bestuursrecht.

29. Artikel 9:15 lid 4 Algemene wet bestuursrecht.

klaagschrift. Deze termijn kan maximaal met vier weken worden verlengd, waarvan mededeling moet worden gedaan aan de cliënt en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is enkel mogelijk indien de cliënt daarmee schriftelijk instemt.

Tweedelijns klachtvoorziening

Als de RvdK heeft beslist over de behandeling van een klacht, kan die klacht in tweede instantie naar een ombudsman. Daarbij dient de RvdK op basis van artikel 9:12 lid 2 Awb, ten tijde van het in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (uitspraak klachtadviescommissie), te vermelden bij welke ombudsman en binnen welke termijn de cliënt vervolgens zijn klacht kan indienen.

1.2. De informele klachtenprocedure

In deze paragraaf staat de vraag centraal: *“Welke wettelijke eisen worden gesteld aan de informele klachtenprocedure?”* De informele klachtenprocedure betreft de behandeling van alle uitingen van onvrede door de organisatie zelf, zonder dat hierbij de stap naar de formele klachtenprocedure richting de klachtencommissie of klachtadviescommissie wordt gezet. Net als in de vorige paragraaf worden ook hier de GI en VT afzonderlijk behandeld van de RvdK, gezien de afwijkende kaders.

1.2.1. Gecertificeerde instelling en Veilig Thuis

De Jeugdwet en de Wmo 2015 geven geen wettelijk kader voor de informele, ook wel interne, klachtenprocedure. Echter, naar analogie van de wettelijke bepalingen ten aanzien van de formele procedure, zou geconcludeerd kunnen worden dat deze vereisten tevens de minimale vereisten zijn voor de informele klachtenprocedure. De wetgever heeft deze vereisten immers beoordeeld als voorwaarden voor effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling. Dat betekent dat:

- de klachtgerechtigden van de formele procedure ook gebruik kunnen maken van de informele klachtenprocedure;
- de behandeling van een klacht binnen een niet al te lange termijn afgerond wordt;
- er hoor en wederhoor plaatsvindt; en
- de cliënt bijtijds een serieuze reactie ontvangt op zijn klacht.

Daarnaast heeft een cliënt ook in de informele procedure **recht op een vertrouwenspersoon**.³⁰

1.2.2. Raad voor de Kinderbescherming

De RvdK is een **bestuursorgaan**. Dit betekent dat de informele klachtenprocedure (de interne behandeling door de RvdK zelf) wordt beheerst door de regels van afdeling 9.1.1 en 9.1.2 Awb. Klachten in de interne procedure bij de RvdK worden behandeld volgens de methode ‘Prettig Contact met de Overheid’ (hierna: PCMO). Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de RvdK zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht

30. Artikel 1.1 jo. artikel 1a.1 Jeugdwet en artikel 1.1.1 lid 1 jo. artikel 3a.1.2 Wmo 2015.

in te dienen.³¹ Dit betekent dat er **geen sprake hoeft te zijn geweest van direct contact** tussen de klager en de beklagde. Dit heeft te maken met het feit dat ook iemand die niet direct betrokken is geweest bij een onderzoek, kan worden geraakt door de uitkomst van het onderzoek. Hier zit echter wel een beperking aan. De RvdK is namelijk niet verplicht om alle klachten in behandeling te nemen; artikel 9:8 lid 1 sub a t/m f Awb geeft hiervoor de uitzonderingen. Deze uitzonderingen gelden voor klachten:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- die **langer dan een jaar** voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden (verjarings termijn);
- die een gedraging inhouden waartegen de cliënt bezwaar had kunnen aantekenen of beroep had kunnen instellen;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter onderworpen is (geweest);
- die betrekking hebben op een gedraging die onderdeel is van een opsporingsonderzoek of vervolging van justitie.

Tot slot hoeft de RvdK een klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, onvoldoende is.³² Hiermee vervalt de verplichting voor de RvdK, maar niet de bevoegdheid om de klacht in behandeling te nemen. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen door de RvdK, wordt de klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, in kennis gesteld.³³ Op grond van artikel 9:11 lid 1 Awb wordt bepaald dat de behandeltijd van een (informele) procedure bij de RvdK zes weken mag duren, na ontvangst van het klaagschrift. Een eenmalige verlenging van vier weken is mogelijk. Verder uitstel is alleen toegestaan met schriftelijke instemming van de cliënt.

De **vereisten en de behandeling van het klaagschrift** zijn vastgelegd in afdeling 9.1.2 van de Awb. Uit artikel 9:4 lid 2 Awb volgt dat het klaagschrift ondertekend dient te zijn door de cliënt en in ieder geval de naam en het adres van cliënt bevat, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is. De RvdK stuurt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.³⁴ Ook bepaalt artikel 9:10 lid 1 Awb dat de cliënt en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Net zoals in de formele procedure kan van het horen om dezelfde redenen worden afgezien. In artikel 9:7 Awb ligt verankerd dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Tot slot bepaalt artikel 9:12a Awb dat de RvdK moet zorgdragen voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten, welke jaarlijks wordt gepubliceerd.

31. Artikel 9:1 lid 1 Algemene wet bestuursrecht.

32. Artikel 9:8 lid 2 Algemene wet bestuursrecht.

33. Artikel 9:8 lid 3 Algemene wet bestuursrecht.

34. Artikel 9:9 Algemene wet bestuursrecht.

Analyse klachtenprocedures

Op basis van het wettelijk kader dat beschreven is in hoofdstuk 1 zijn twee checklists gemaakt (zie bijlage 2 en 3) waaraan de klachtenregelingen van alle instanties getoetst zijn. In totaal zijn 36 unieke klachtenregelingen geanalyseerd die in 2020 van kracht waren. Het aantal regelingen komt niet overeen met het aantal instanties binnen de scope van het onderzoek (43), omdat sommige instanties gebruikmaken van dezelfde klachtenregeling. De uitkomst van de analyse is echter gekoppeld aan de instantie.

Daarnaast is voor een deel van de instanties bekeken hoe de klachtenregeling in de praktijk wordt toegepast en – gecombineerd met de overige praktijkervaringen van vertrouwenspersonen – heeft dit geresulteerd in een analyse van de uitvoeringspraktijk van klachtenregelingen.

Net als in het vorige hoofdstuk worden de klachtenprocedures voor de GI's en VT afzonderlijk behandeld van die voor de RvdK, vanwege het afwijkende kader.

2.1. Gecertificeerde instelling en Veilig Thuis

De vraag die in deze paragraaf centraal staat is: *“Voldoen de formele klachtenprocedures van de GI's en VT aan het wettelijk kader?”*

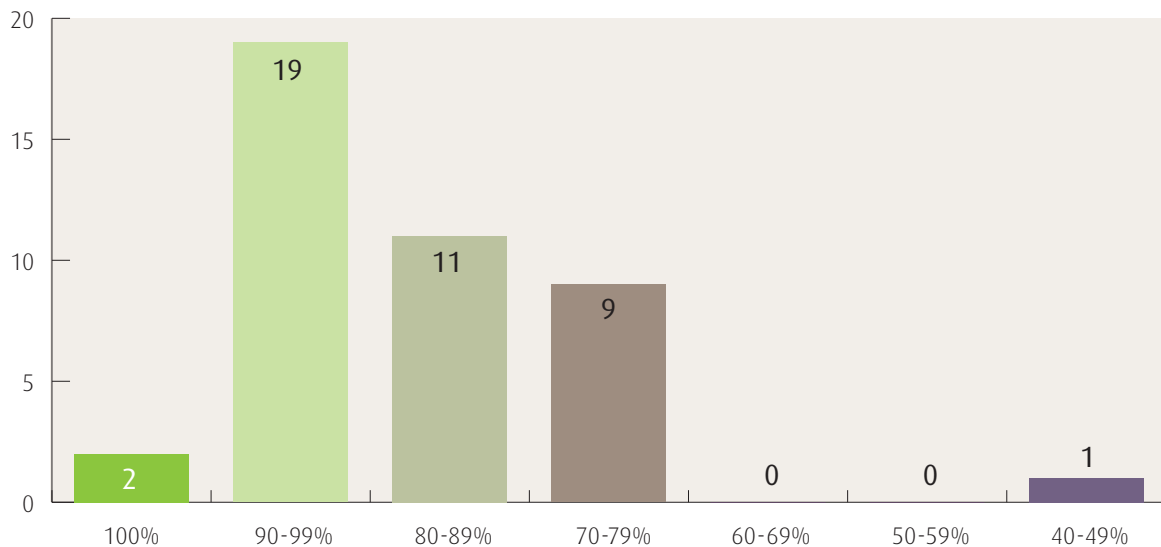
2.1.1. Toets aan de wettelijke vereisten

In het wettelijk kader worden 33 specifieke eisen voor de GI en 32 specifieke eisen voor VT vermeld waaraan een klachtenprocedure moet voldoen. Bij de beoordeling van de klachtenregeling is de wet nauw geïnterpreteerd en is kritisch naar de bewoording van de artikelen in de klachtenregelingen gekeken. De reden hiervoor is dat het voor de rechtszekerheid en rechtsbescherming belangrijk is dat een regeling conform de wet is opgesteld en zo min mogelijk ruimte voor interpretatie laat. Een ieder die te maken krijgt met één van deze instanties moet erop kunnen vertrou-

wen dat klachtafhandeling conform de wet verloopt. De basis voor het handelen van een instantie is de klachtenregeling. Daarom moet een klachtenregeling minimaal dezelfde waarborgen hebben voor en eisen stellen aan klachtbehandeling als het wettelijk kader.

Figuur 2.1

Mate waarin de klachtenregelingen van instanties voldoen aan het wettelijk kader



Op basis van de toets aan het wettelijk kader, blijkt dat **slechts twee instanties een klachtenregeling hebben die voldoet aan alle wettelijke vereisten van een klachtenprocedure**. De mate waarin de overige klachtenregelingen afwijken van het wettelijk kader verschilt per instantie. Hierdoor is de basis voor de uitvoering van het klachtrecht niet uniform. Er zal in de praktijk dus sprake zijn van rechtsongelijkheid.

Figuur 2.2

Aan welke wettelijke eisen wordt het meest niet voldaan?

Eis	Percentage instanties dat niet voldoet aan de eis
Instemming cliëntenraad*	88%
Signalerende taak klachtencommissie	36%
Klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht brengen	33%
Definitie gedraging	26%
Gemotiveerd afwijken behandeltermijn	26%
Oordeel klachtencommissie moet gemotiveerd zijn	21%

* Dit onderwerp geldt alleen ten aanzien van de 16 GI's.

Clëntenraad gecertificeerde instellingen

Opvallend is dat 88% van de GI's niet bepaalt dat instemming van de cliëntenraad vereist is voor de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling. Deze eis geldt alleen voor de GI omdat in de Wmo 2015 niet is opgenomen dat VT een cliëntenraad moeten hebben. In veruit de meeste klachtenregelingen is wel opgenomen dat advies gevraagd wordt aan de cliëntenraad over wijziging of vaststellen van de klachtenregeling, maar niet dat instemming vereist is. Echter, dit is op basis van de wet wel vereist. Tevens heeft de cliëntenraad ten aanzien van de klachtenregeling het recht van initiatief en mag deze ongevraagd advies geven.

Gedraging waarover geklaagd kan worden

Op grond van de memorie van toelichting bij de Jeugdwet bestaat een gedraging waarover geklaagd kan worden ook uit het **nalaten** of **expliciet innemen van een standpunt** en het nemen van een **beslissing**. Deze explicitering van 'gedraging' ontbreekt met name in de klachtenregelingen van VT. De term 'gedraging' wordt bij ruim een kwart van de instanties niet nader en conform de wet gespecificeerd.

Onafhankelijkheid (voorzitter) klachtencommissie

Op grond van de wet hoeft alleen de voorzitter van de klachtencommissie volledig onafhankelijk te zijn van de instantie. Desondanks werkt bijna 80% van de instanties met een volledig onafhankelijke klachtencommissie. Om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te garanderen, wanneer deze niet geheel onafhankelijk is, is in de wet opgenomen dat de professional op wie de klacht betrekking heeft nooit mag deelnemen aan de behandeling van de klacht. Omdat niet alle instanties werken met een volledig onafhankelijke klachtencommissie, is het des te belangrijker om deze eis expliciet te benoemen in de betreffende klachtenregeling. Slechts een kwart van de instanties die geen volledig onafhankelijke commissie hebben, heeft expliciet opgenomen dat de beklagde niet mag deelnemen aan de behandeling. Dit betekent niet per definitie dat hiervoor bij de andere instanties – die dit niet hebben opgenomen – in de praktijk geen aandacht is, maar om de schijn van partijdigheid bij cliënten te voorkomen, zou de instantie dit moeten opnemen in de klachtenregeling. Het feit dat niet de gehele klachtencommissie, maar enkel de voorzitter op basis van de wet onafhankelijk dient te zijn, onderstreept dit belang.

Behandeltermijn

“Gevoelens van onmacht en onvrede bij de klager en gevoelens van onzekerheid bij degene over wie is geklaagd, dienen niet langer te duren dan strikt noodzakelijk”, aldus de memorie van toelichting bij de Jeugdwet.³⁵ In hoofdstuk 3 komt aan de orde dat cliënten een klachtenprocedure als langdurig en tijdrovend ervaren. Ook voor professionals betekent een langere procedure een grotere tijdsinvestering en meer werkdruk. In de wet is dan ook bepaald dat elke klachtenregeling een totale behandeltermijn dient op te nemen. Wat deze termijn moet zijn, wordt niet gespecificeerd. Uit de analyse van de klachtenregeling komt naar voren dat 15% van de instanties geen behandeltermijn heeft vastgelegd in de klachtenregeling en ruim een kwart niet gemotiveerd kenbaar maakt als van deze termijn wordt afgeweken. Daarnaast lopen de behandeltermijnen die wel zijn opgenomen sterk uiteen; van acht weken tot zes maanden.

35. Kamerstukken II 201/13, 33 684, nr. 3 , p. 170 (Mvt).

Signalerende taak klachtencommissie

Uit de analyse is gebleken dat 36% van de instanties niet in de klachtenregeling heeft opgenomen dat de klachtencommissie een signalerende taak heeft als het gaat om een klacht die zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter. De wet legt vast dat klachtencommissies de bevoegdheid hebben dit signaal zowel bij de instantie, als bij de IGJ neer te leggen. Deze taak is van meerwaarde om structurele tekortkomingen binnen de instantie snel te signaleren, te melden en op te heffen. Eén instantie pakt deze taak zelfs breder op dan in de wet geformuleerd staat, door de signalerende taak niet alleen te koppelen aan ernstige klachten met een structureel karakter:

“Indien de klachtencommissie is gebleken dat Veilig Thuis onvoldoende maatregelen heeft getroffen meldt de klachtencommissie de klacht aan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en/of Inspectie Jeugdzorg.” – klachtenregeling instantie

Informeren cliënten

Opvallend is dat niet in elke klachtenregeling staat op welke wijze de regeling onder de aandacht van cliënten wordt gebracht (33%). De wet stelt dat dit op passende wijze dient te gebeuren. Wat een passende wijze is, staat open voor interpretatie en is afhankelijk van de cliënt. Door hier echter niets over op te nemen, bestaat het risico dat cliënten überhaupt niet of niet op een passende wijze geïnformeerd worden over de klachtenregeling. Hierover is meer te lezen in hoofdstuk 3, waar het cliëntenperspectief op de toegankelijkheid van de klachtenprocedures wordt belicht.

2.1.2. Aanvullende bepalingen

Informe procedure

Uit bovenstaande kan worden opgemaakt dat niet alle klachtenregelingen volledig voldoen aan het wettelijk kader. Los van deze toets aan het wettelijk kader verschillen de regelingen ook inhoudelijk sterk van elkaar. Zo heeft een enkele instantie in de klachtenregeling alleen bepalingen opgenomen ten aanzien van de formele procedure bij de klachtencommissie. Echter, van de 42 instanties heeft bijna 90% tevens informatie over de informele procedure opgenomen in de klachtenregeling. Hoewel de wet formeel geen eisen stelt aan deze procedure, is het voor cliënten wel prettig om te weten welke stappen zij kunnen zetten voordat zij overwegen hun klachten voor te leggen aan de klachtencommissie. Sommige instanties verwerken dit in het voorwoord of de preambule van de klachtenregeling:

“(…) dat het daarbij de voorkeur heeft dat de cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende of gedragsdeskundige in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen.” – klachtenregeling instantie

Andere regelingen wijden een apart hoofdstuk aan de informele procedure of hebben dit opgenomen in een klachtenbeleid; een aanvullend document op de klachtenregeling. Daarnaast zijn er instanties die alleen of tevens bemiddeling aanbieden nadat de klacht is ingediend bij de klachtencommissie.

“Als na bemiddeling een bevredigende oplossing van de klacht uitblijft, doorloopt de klager (...) het traject van hoor en wederhoor in het kader van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie.”
– klachtenregeling instantie

Wat opvalt is dat sommige instanties de informele procedure als een **verplichte eerste stap** presenteren in de klachtenregeling. Voor een cliënt ontstaat hierdoor een drempel voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Hoewel dit vaak een wenselijke en laagdrempelige stap is, is het geen verplichting voor cliënten. Zij dienen altijd de vrijheid te hebben om direct de route van de klachtencommissie te volgen.

Tweedelijns klachtvoorziening

Dat voor een cliënt, na de uitspraak van de klachtencommissie, de mogelijkheid bestaat om diens klachten voor te leggen aan een ombudsvoorziening, staat noch in de Jeugdwet noch in de Wmo 2015. Hoewel het dus geen formele eis is om dit op te nemen, heeft toch 67% van de instanties een bepaling hierover opgenomen in hun klachtenregeling. Op deze manier attenderen zij cliënten op deze tweedelijns klachtvoorziening, indien zij het niet eens zijn met het oordeel van de klachtencommissie.

Verantwoording en verslaglegging

De Jeugdwet en de Wmo 2015 bepalen dat de instantie jaarlijks een verslag moet maken omtrent de naleving van de wet en de kwaliteitseisen. Daarbij wordt ook vastgelegd wat in dit verslag moet worden opgenomen. Hoewel niet wordt bepaald dat deze eisen voor verslaglegging in de klachtenregeling van de instantie moeten worden verwerkt, is tijdens de analyse zichtbaar geworden dat – op drie na – alle instanties hieraan in hun klachtenregelingen een bepaling hebben gewijd. Echter, ruim 70% van de instanties voldoet niet aan alle wettelijke eisen voor verslaglegging. Dat kan de uitvoeringspraktijk beïnvloeden. Wat veelal ontbreekt is:

- welk gevolg de instantie geeft aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp (GI) of de uitvoering van de taken (VT);
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht van klachtgerechtigden;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten conform de waarborgen.

Ook wordt bij een groot deel van de instanties in de klachtenregelingen geen melding gemaakt van het opnemen van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, wat de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie waren en welke maatregelen de instantie op basis daarvan genomen heeft. Om klachten en de reactie daarop als waardevolle input en feedback te zien en te gebruiken, is het van belang om klachten te kunnen kwantificeren en kwalificeren. Op deze manier kunnen klachten omgezet worden in een kwaliteitsinstrument.

“De directie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op dat voldoet aan artikel 4.3.1 van de Jeugdwet. Eens per twee jaar wordt in het verslag de mening van klagers over het verloop van de klachtbehandeling opgenomen.” – klachtenregeling instantie

Verjaringstermijn in de klachtenregeling

In de wet is niet vastgelegd binnen welke termijn cliënten hun klachten kunnen voorleggen aan de instantie en/of de klachtencommissie, waardoor dit door instanties zelf mag worden ingevuld. Slechts 14% van de instanties heeft in de klachtenregeling **geen** verjaringstermijn opgenomen. Eén instantie heeft in de klachtenregeling een verjaringstermijn van drie jaar opgenomen. Verder

hebben alle instanties in de regeling vastgelegd dat klachten na één jaar verjaren. Wel verschilt het of hierbij een uitzonderingsgrond wordt opgenomen, bijvoorbeeld voor minderjarigen of omdat de klacht redelijkerwijs niet eerder had kunnen worden ingediend. Bijna 40% van de instanties die een verjaringstermijn heeft opgenomen hanteert dat in de regeling als een harde deadline. Dit betekent dat er geen uitzonderingsgrond in de regeling is vastgelegd. En daarmee dat er een verschil bestaat in rechtsbescherming en rechtspositie voor cliënten die te maken hebben met deze instanties. In hoofdstuk 3 en 4 van dit onderzoek wordt nader ingegaan op hoe respectievelijk cliënten en professionals tegen een verjaringstermijn voor klachten aankijken.

2.2. Raad voor de Kinderbescherming

De Awb vermeldt de eisen voor de wijze waarop de RvdK de klacht intern in behandeling dient te nemen. Het Besluit klachtadviescommissie RvdK geeft daarnaast aanvullende eisen voor de behandeling van klachten door de klachtadviescommissie. De RvdK hanteert één regeling die gebaseerd is op beide wettelijke kaders, te weten de klachtenregeling RvdK 2019. In deze paragraaf wordt uiteengezet in hoeverre de regeling overeenkomt met de wettelijke eisen, welke aanvullende bepalingen er zijn opgenomen en op welke vlakken de regeling strikter is dan het wettelijk kader.

2.2.1. Toets aan de wettelijke vereisten

Vanuit de AMvB en de Awb zijn 61 afzonderlijke eisen gehaald waaraan de klachtenregeling van de RvdK moet voldoen. Dit zijn beduidend meer eisen dan die gelden voor de GI en VT, omdat de wet ook eisen stelt aan de informele procedure. De klachtenregeling van de RvdK voldoet voor circa 90% aan de wettelijke eisen.

Behandeltermijn

De meest opvallende eis die niet overeenkomt is de behandeltermijn. De wet geeft aan dat de totale behandeltermijn bij de RvdK na ontvangst van het klaagschrift tien weken mag zijn, inclusief de procedure bij de klachtadviescommissie. Uit de memorie van toelichting bij de Awb volgt dat het tijdstip van ontvangst van de klacht door het bestuursorgaan bepalend is voor de termijn. In artikel 20 lid 1 van de klachtenregeling wordt gesteld dat de klacht binnen veertien weken na ontvangst van de klacht wordt afgehandeld. Uit de voetnoot volgt dat twee weken wordt gegeven voor de bemiddelingsfase, tien weken voor de procedure bij de klachtadviescommissie en twee weken voor de beslissing van de RvdK op de klacht. Deze termijn komt niet overeen met de wet.

Verslag van mondelinge toelichting

Cliënten en professionals hebben de mogelijkheid om een mondelinge toelichting te geven in gesprek met de klachtbemiddelaar of tijdens het horen bij de klachtadviescommissie. Op basis van de wet dient van dit horen een verslag te worden gemaakt. Ten aanzien van het horen bij de klachtadviescommissie staat dit duidelijk in de klachtenregeling. Echter, op basis van de klachtenregeling wordt enkel een verslag gemaakt van het bemiddelingsgesprek indien cliënt niet tevreden is met de uitkomst en de klacht wordt doorgezeten naar de klachtadviescommissie. Is de cliënt wel tevreden, dan volgt een afsluitbrief. Uit de klachtenregeling blijkt niet wat de inhoud van deze

afsluitbrief is en of hierin tevens een verslag van het gesprek is verwerkt. In hoofdstuk 3 van dit onderzoek wordt nader ingegaan op het belang van een gespreksverslag voor cliënten.

Onafhankelijkheid klachtadviescommissie

De klachtenregeling van de RvdK wijkt enigszins af van de wettelijke bepalingen ten aanzien van de onafhankelijkheid van de klachtadviescommissie. Hoewel in de regeling staat dat de leden van de klachtadviescommissie extern zijn, wordt er niet bij vermeld dat zij geen lid mogen zijn binnen drie jaar na beëindiging van hun dienstverband bij de RvdK. Ook bepaalt de wet dat de RvdK slechts in het algemeen instructies mag geven aan de klachtadviescommissie. Dit is ook niet terug te vinden in de klachtenregeling van de RvdK. De onafhankelijkheid van een dergelijke commissie is van groot belang voor een eerlijke procesgang. De wettelijke eisen die deze onafhankelijkheid garanderen dienen daarom te allen tijde te worden vastgesteld in het beleid van de instantie.

2.2.2. Aanvullende bepalingen

Naast de wettelijke eisen heeft de klachtenregeling van de RvdK, net zoals de regelingen van de GI's en de VT's, de aanvullende bepalingen opgenomen.

Verjaringstermijn

In de klachtenregeling is een verjaringstermijn van één jaar opgenomen. De klacht moet zijn ingediend uiterlijk binnen een jaar, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de cliënt kan worden verlangd, na de dag waarop de gedraging heeft plaatsgevonden. In de nota van toelichting bij deze klachtenregeling staat hierover geschreven dat de reden voor de verjaringstermijn is dat een onderzoek naar feiten die langer geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren en dat het een bescherming is voor professionals die zich niet meer voor bepaalde gedragingen hoeven te verantwoorden. Tevens wordt de uitzonderingsgrond voor cliënten nader toegelicht; als een gedraging pas later merkbaar effect heeft of er anderszins een goede reden is waardoor de cliënt heeft gewacht met het indienen van de klacht, dan kan de klacht toch in behandeling worden genomen.

Voldoende duidelijk omschreven klacht

Naast de gronden voor niet-ontvankelijkheid van de klacht zoals vermeld in de wet (zie hoofdstuk 1), heeft de RvdK in de klachtenregeling nog een aanvullende grond opgenomen. De klacht is alleen ontvankelijk indien de gedraging waartegen deze is gericht voldoende duidelijk is omschreven en de klacht niet in algemene bewoordingen is opgesteld. Deze grond voor niet-ontvankelijkheid is niet opgenomen in de wet, wat maakt dat de klachtenregeling op dit vlak strikter is. Op basis van hetzelfde artikel in de klachtenregeling bepaalt de directeur van de RvdK of een klacht om deze reden niet-ontvankelijk is. Het is een gemis dat niet duidelijk wordt gespecificeerd wat gezien wordt als voldoende duidelijk, waardoor het onduidelijk is voor de cliënt hoe hij kan voorkomen dat de klacht op deze grond niet-ontvankelijk wordt verklaard. Wel wordt cliënt erop gewezen dat tegen dit besluit de route naar de No openstaat.

Beslissing RvdK

Het is, met name voor cliënten, een sterk uitgangspunt dat het advies van de klachtadviescommissie in principe leidend is voor de beslissing van de directeur op de klacht en dat dit ook als zodanig is opgenomen in de klachtenregeling.

“In principe neemt de directeur het advies en eventuele conclusies en aanbevelingen over en beslist overeenkomstig het advies.” – klachtenregeling instantie

2.3. Klachtenprocedures in de praktijk

Een klachtenregeling die in de basis volledig voldoet aan het wettelijk kader, biedt cliënten de beste rechtsbescherming. Omdat dit een praktijkonderzoek is, is naast de toets aan het wettelijk kader, ook gekeken naar hoe instanties in de praktijk omgaan met de klachtenregeling. Deze toets is uitgevoerd door een aantal vertrouwenspersonen van het AKJ en richt zich op enkele GI's, VT's en de RvdK. Daarnaast heeft er een panelgesprek plaatsgevonden met vertrouwenspersonen van het AKJ en Zorgbelang. Op basis hiervan ontstaat een algemeen beeld van de werking van de klachtenprocedures in de praktijk.

Klachtenregeling

De klachtenregeling is bedoeld om belanghebbende(n) te informeren over hoe de instantie omgaat met klachten. Echter, vertrouwenspersonen geven aan dat de tekst van de regelingen vaak lastig leesbaar, formeel en lang is. Dit wordt herkend in de analyse van alle klachtenregelingen. Vertrouwenspersonen ervaren dat een regeling niet cliëntgericht is en geen uitleg geeft hoe de regeling in de praktijk werkt. In het panel van vertrouwenspersonen werd genoemd dat een goede uitleg van de procedure op de website van de instantie kan zorgen dat cliënten op een laagdrempelige manier klachten kunnen indienen en bespreken.

Behandeltermijn

Op basis van de wet dient er een behandeltermijn in de klachtenregeling vastgesteld te worden, waarbinnen de gehele klachtenprocedure moet worden afgerond. Hoewel instanties vrij worden gelaten om een eigen termijn te bepalen, wordt deze (zelf vastgestelde) termijn in de praktijk regelmatig overschreden. Vertrouwenspersonen geven met name ten aanzien van jeugdige cliënten aan dat het voortvarend doorlopen van de procedure van essentieel belang is. Jeugdigen die weken moeten wachten zullen afhaken, omdat zij uit een langdurende procesgang bijvoorbeeld opmaken dat hun casus onbelangrijk is. Echter, ook voor volwassen cliënten is het van belang dat klachten snel worden opgepakt. De termijn in de klachtenregeling schept verwachtingen bij zowel de cliënt als de professional. De behandeltermijn dient het uitgangspunt te zijn, waarbij de mogelijkheid bestaat om hier gemotiveerd van af te wijken. Ook ten aanzien van deze gemotiveerde afwijking wordt door vertrouwenspersonen geconstateerd dat dit vaak niet gebeurt. De cliënt wordt niet geïnformeerd over het niet halen van de behandeltermijn en als hij al wordt geïnformeerd, wordt vaak geen nieuwe behandeltermijn vermeld. Hier moet de cliënt – of de vertrouwenspersoon namens de cliënt – vervolgens actief naar vragen. Voor het niet halen van de behandeltermijn is de oorzaak veelal onduidelijk. Opvallend is echter de reactie van de volgende instantie aan de vertrouwenspersoon:

“Dit heeft te maken met de kwetsbare positie van de secretaris. Zij is in haar eentje verantwoordelijk voor de afhandeling, inplannen, versturen van stukken e.d. en wanneer zij uitvalt of vakantie heeft is er geen vervanging.” – vertrouwenspersoon

Informele procedure

Ook de doorlooptijd van de informele klachtenprocedure is lang. Aangezien deze procedure meestal voorafgaat aan een procedure bij de klachtencommissie, is het van belang om ook hier aandacht te besteden aan de doorlooptijd voor cliënten en de professionals. Tijdens het panel gaven de vertrouwenspersonen aan dat het vaak lang duurt voordat een afspraak met een leidinggevende en de professional tot stand komt en dat een cliënt lang moet wachten tot hij het gespreksverslag ontvangt. Soms duurt het weken tot maanden voordat het gesprek wordt gepland, ook nadat een verzoek hiertoe soms herhaaldelijk wordt ingediend.

Vertrouwenspersonen geven aan dat een klachtgesprek goed kan zijn, maar soms wordt gebruikt om formele klachten te voorkomen. De klacht verdwijnt daarmee van de radar van de instantie, omdat deze niet meer wordt gezien als een officiële klacht. Ook worden bemiddelingsopties gepresenteerd aan cliënten als een verplichte tussenstap, voordat de cliënt naar de klachtencommissie kan.

Binnen de informele procedure is het gebruikelijk dat de gemaakte afspraken op papier worden gezet na afloop van een bemiddelingsgesprek. Tijdens het panel gaven vertrouwenspersonen aan dat de verslaglegging uiteenloopt van heel uitgebreid tot alleen een opsomming van afspraken. Soms kan een verslag voor nieuwe discussiepunten zorgen. Echter, het kan ook juist erkenning geven. De ervaring is dat in de verslaglegging vaak alleen de reactie van de professional/ instantie is opgenomen en dat de cliënt hierdoor erkenning en zijn eigen verhaal mist. Tevens wordt gesignaleerd dat de gemaakte afspraken in gespreksverslagen niet altijd SMART worden geformuleerd, wat het moeilijker maakt opvolging aan de afspraken te geven en te evalueren. De vertrouwenspersonen zijn van mening dat de instantie daarvoor verantwoordelijk is, maar dat zij enorm moeten ‘trekken aan het proces’. Voor het doel van de klachtenprocedure is het belangrijk dat duidelijke afspraken worden gemaakt. Dat deze ook tijdig nageleefd, dan wel geëvalueerd worden, is tevens van belang. Een snelle opvolging draagt bij aan de effectiviteit van een gesprek.

Bij de ondersteuning van (licht verstandelijk beperkte) jeugdigen is het vertrouwenspersonen opgevallen dat het gespreksverslag of de uitspraak van de klachtencommissie niet altijd toegespitst is op deze doelgroep. Door het gebruik van lange zinnen en moeilijke woorden wordt er geen rekening gehouden met de leeftijd en ontwikkeling van de jeugdigen. Dit verkleint de leesbaarheid voor deze cliënten, waardoor ze moeilijk kunnen achterhalen wat precies is besproken en afgesproken. Vertrouwenspersonen voegen hieraan toe dat ook in gesprekken tussen de cliënt en de professional veel vakjargon wordt gebruikt. Dit geldt ook ten aanzien van volwassen cliënten. Als een cliënt niet begrijpt wat er wordt gezegd, kan hij emotioneel reageren en afhaken. Het doel van de klachtbehandeling vereist dat er wordt aangesloten bij het begripsvermogen van de cliënt. Er zijn echter ook goede voorbeelden:

“Ik heb een gesprek gehad met een jongere en haar jeugdbeschermer. De jeugdbeschermer had veel geduld en heeft alles goed uitgelegd. Ze heeft het zelfs helemaal uitgetekend zodat de

jongere kon begrijpen waarom alles zo gelopen was. Ook heeft ze de jongere gestimuleerd om het gesprek met haar aan te gaan ondanks dat ze de instantie binnenkort zal verlaten. De jongere mocht ook boos worden en ze gaf ook haar eigen fouten toe. Het was een heel fijn gesprek.”

– vertrouwenspersoon

Verder is het voor een goede klachtbehandeling essentieel dat de rol van alle betrokken partijen duidelijk is, aldus de panelleden. Dit geldt zeker ten aanzien van de rol van de leidinggevende. Het is de ervaring dat er verschillende verwachtingen bestaan over diens rol en taken. Zo gaan vertrouwenspersonen er vanuit dat deze leidinggevende onder andere de rol van gespreksleider op zich neemt, maar dit is niet altijd het geval. Soms is de vertrouwenspersoon dan genoodzaakt deze rol op zich te nemen, wat niet past bij zijn functie. Hij kan de cliënt dan niet optimaal ondersteuning bieden. Daarnaast loopt het empathisch vermogen van de leidinggevende – in de ervaringen van de vertrouwenspersonen – uiteen van zeer cliëntgericht en de-escalerend tot weinig inlevend en zakelijk.

Interne procedure Raad voor de Kinderbescherming

Vertrouwenspersonen die ondersteuning hebben geboden aan cliënten bij de interne procedure van de RvdK (de PCMO-methode) ervaren een grote vertraging bij deze bemiddelingsfase. Er werdesignaleerd dat er te weinig klachtbemiddelaars beschikbaar waren en dat het lang duurde voordat de klacht in behandeling werd genomen, waardoor de termijn waarbinnen het gesprek op basis van de klachtenregeling van de RvdK moest plaatsvinden, werd overschreden. De behandeltermijn en de uitwerking van de landelijke klachtenprocedures verschilt per locatie van de RvdK. *“Het duurt weken tot er een gesprek komt. Procedures lopen nu vertraging op bij de eerste stap in de klachtenprocedure. Misschien eerder kijken naar de vervolgstap, in plaats van laagdrempelig oplossen?”* – vertrouwenspersoon

Gedurende dit onderzoek is vernomen dat de RvdK hier nu een andere invulling aan geeft, om de wachttijden terug te dringen. Er zijn nu medewerkers die primair als taak hebben om bij klachten te bemiddelen.

Als positief aan de PCMO-methode wordt genoemd dat de toegang voor cliënten laagdrempelig is en de eerste melding van onvrede al als een klacht wordt opgepakt. Als kanttekening bij de PCMO-methode in de praktijk geven vertrouwenspersonen aan dat door de klachtbemiddelaar niet altijd naar de inhoud wordt gekeken, wat cliënten wel graag willen. Hierdoor kunnen niet altijd afspraken worden gemaakt of oplossingen voor klachten worden gevonden. Dit in tegenstelling tot een gesprek met de leidinggevende (zoals bij de GI en VT), waar de leidinggevende al bekend is met en betrokken is bij de casus en beslissingsbevoegd is. De bemiddelaar van de RvdK wordt minder als beslissingsbevoegd ervaren door vertrouwenspersonen. Indien een beslissing gemaakt moet worden in de bemiddelingsfase legt de bemiddelaar de beslissing voor aan een MDO-team. Dit kan door cliënten als positief ervaren worden, omdat zij zich daardoor serieus genomen voelen. *“PCMO neemt het indienen van klachten wel heel serieus, dat is positief. De sector is nu eenmaal klachtgevoelig, dus goede actie om het zo serieus te nemen. De eerste melding van onvrede wordt als klacht behandeld en opgepakt.”* – vertrouwenspersoon

Ondersteuning cliënt

Zoals eerder aangegeven is rolduidelijkheid van groot belang ten aanzien van alle betrokkenen, zo ook de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het is van belang dat de betrokkenen weten dat de vertrouwenspersoon naast de cliënt staat en hem ondersteunt in het gesprek bij het bespreken van zijn klacht. Vaak licht de vertrouwenspersoon dat bij de start van het gesprek nogmaals toe om verwarring te voorkomen.

“In de ondersteuning van een jeugdige bij een gesprek met zijn jeugdbeschermer ben ik aangesproken op de werkwijze van het AKJ. Onder andere omdat ik geen contact gezocht had om de inhoud van de klacht bij betreffende jeugdbeschermer te verifiëren. Dit zou standaard werkwijze AKJ zijn, aldus de jeugdbeschermer. Dat is het niet.” – vertrouwenspersoon

Wat verder wordt opgemerkt vanuit de praktijk van het vertrouwenswerk is dat het vrijwel standaard is dat de instantie vooraf moet instemmen met de persoon die cliënt wenst mee te nemen naar het gesprek. Indien dit een ondersteuner vanuit het netwerk is, dan krijgt cliënt daar niet altijd toestemming voor. Redenen die hiervoor onder andere worden genoemd zijn de privacy van andere deelnemers, of dat deze ondersteuner geen gesprekspartner of belanghebbende is en daarom niet mag aansluiten. Dat terwijl cliënten vaak aangeven het nodig te hebben dat er iemand aansluit om hen tot steun te zijn en zo nodig te helpen. Deze houding van de instantie lijkt niet overeen te komen met sommige klachtenregelingen, omdat daar niet altijd een beperking in staat op wie als ondersteuner aanwezig mag zijn bij een klachtgesprek of zitting.

Formele klachtenprocedure

Vanuit de praktijk van het vertrouwenswerk wordt opgemerkt dat de kwaliteit van de verschillende klachtencommissies uiteenloopt. Zo zijn er klachtencommissies die zich goed inlezen, goede vragen stellen aan beide partijen en hierop doorvragen, voldoende tijd voor de cliënt nemen tijdens de zitting, uitspraken van hoge kwaliteit doen en minder strak omgaan met verjaringstermijnen, met name bij jeugdigen. Daar staat tegenover dat er ook klachtencommissies zijn waarbij de ervaring anders is: lange wachttijden en doorlooptijden waarbij termijnen niet worden gehaald, een formele en juridische procedure, korte verjaringstermijnen met een strikte toepassing en weinig kritische vragen richting de instantie. Tevens wordtesignaleerd dat de ene klachtencommissie in de beoordeling gebruik maakt van de behoorlijkheidswijzer van de No, terwijl de andere klachtencommissie het vreemd vindt als hieraan gerefereerd wordt in een klachtbrief. Dit is in ieder geval terug te lezen in één van de klachtenregelingen:

“De klachtencommissie neemt de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman als leidraad bij de klachtbehandeling.” – klachtenregeling instantie

Niet altijd volgt er na een uitspraak van een klachtencommissie binnen één maand een reactie van de instantie, waardoor de vertrouwenspersoon hier namens de cliënt actief achteraan moet. Hier mag meer zorgvuldigheid van de instanties worden verwacht. Daarnaast is deze reactie vaak summier en bevat deze niet altijd een inhoudelijke reactie op de klachten van de cliënt of de uitspraak van de klachtencommissie. Dit kan nieuwe frustratie opwekken bij de cliënt. Vooral omdat er na het ontvangen van de reactie van de instantie vaak geen mogelijkheid is om opnieuw in gesprek te gaan. De klachtroute wordt dan als gesloten beschouwd, zonder verdere opvolging. Tijdens het panel werd aangegeven dat de reactie van de instantie een kans is om

cliënt te laten weten dat hij serieus wordt genomen, waardoor de cliënt alsnog, ook bij ongegrond verklaarde klachten, een gevoel van erkenning kan krijgen.

“Een goede reactie van de bestuurder kan echt een meerwaarde hebben en kan nieuwe klachten voorkomen.” – vertrouwenspersoon

Het verschilt tot slot per klachtencommissie in hoeverre zij inspeelt op de (leeftijd van de) jeugdige cliënt en of zij een vertaalslag maakt tijdens de zitting en in de uitspraak. Hetzelfde geldt voor de reactie van de instantie die volgt op de uitspraak. In het taalgebruik wordt dan onvoldoende rekening gehouden met de leeftijd en ontwikkeling van de jeugdige, waardoor het voor een jeugdige niet altijd duidelijk is waarom een klacht bijvoorbeeld ongegrond wordt verklaard.

2.4. Analyse digitale informatie klachtenprocedure

In een aantal klachtenregeling wordt voor meer informatie verwezen naar de website van de instantie. Daarnaast kan een website een belangrijke bron van informatie zijn voor cliënten en een vertaalslag geven van de vaak formele klachtenregeling. Ten behoeve van dit onderzoek zijn de websites van alle instanties onderzocht op de vindbaarheid en toegankelijkheid van informatie over het klachtrecht.

Geen enkele instantie heeft een website waarop de informatie over het klachtrecht, de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon **passend voor de doelgroep, juist én makkelijk vindbaar** is. Bij iedere website schort wel iets aan één of meer van deze eisen voor toegankelijke informatie. Slechts 7 van de 42 instanties hebben specifiek op jeugdigen toegesneden informatie over het klachtrecht opgenomen op de website en slechts 3 websites bevatten een specifieke folder voor jeugdigen over dit onderwerp.³⁶ Dit is opvallend omdat de jeugdige de voornaamste cliënt is en een zelfstandig klachtrecht heeft. De informatie die wel specifiek gericht is op jeugdigen, is niet altijd passend (zoals: *“Voel je je niet correct behandeld?”* en *“Onzorgvuldig omgaan met gegevens”*). Daarnaast is er niet tot nauwelijks informatie beschikbaar voor **anderstalige cliënten of cliënten met een licht verstandelijke beperking**. De informatie die er staat is ingewikkeld en daardoor onbegrijpelijk voor deze cliënten. Bovendien wordt vaak wel benoemd wát een cliënt kan doen, maar niet hóe hij dat moet uitvoeren. Bijvoorbeeld hoe een cliënt in contact komt met een leidinggevende voor een klachtgesprek. Dit wordt herkend vanuit de praktijk van het vertrouwenswerk (zie paragraaf 2.3).

Veelvuldig is de informatie over het klachtrecht en het vertrouwenswerk **niet juist**. Zo wordt op de website van veertien instanties gesuggereerd dat er **geen rechtstreekse toegang is tot de klachtencommissie**. Ook uit de analyses van de klachtenregelingen komt dit naar voren. Dit is echter niet juist: een cliënt heeft altijd de mogelijkheid om een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie. Tevens wordt ten aanzien van de **vertrouwenspersoon** een aantal keren gesuggereerd dat de cliënt pas in een later stadium contact kan opnemen met de vertrouwensper-

36. Daar waar geen folders op de website staan, zijn deze soms wel opvraagbaar, aanwezig op de fysieke locatie of worden deze verstrekt bij aanvang van het traject.

soon. Ook dit is onjuist; de vertrouwenspersoon kan op ieder moment in het proces – ook voorafgaand aan een procedure – benaderd worden door de cliënt. Daarnaast is de informatie **onvolledig**, met name met betrekking tot het ontbreken van stappen in de procedure die wel gebruikelijk zijn of het in het geheel ontbreken van informatie over de informele klachtenprocedure.

Ten slotte is de informatie in veel gevallen **lastig vindbaar**. Zo wordt onduidelijke terminologie gebruikt (zoals '(mijn) rechten', 'rechten en plichten', 'privacy') of staat de informatie op een onlogische plaats (onderaan de pagina of onder 'Over ons' of 'Organisatie').

Figuur 2.3

Gecertificeerde instellingen - Informatie over klachtenprocedure op de website

	Ja	Nee
Informatie specifiek voor jeugdigen	9	7
Informatie specifiek voor volwassenen	15	1
Folder specifiek voor jeugdigen	3	13
Folder specifiek voor volwassenen	12	4

Figuur 2.4

Veilig Thuis - Informatie over klachtenprocedure op de website

	Ja	Nee
Informatie specifiek voor jeugdigen	0	26
Informatie specifiek voor volwassenen	26	0
Folder specifiek voor jeugdigen	0	26
Folder specifiek voor volwassenen	15	11

Klachtbehandeling vanuit cliëntperspectief

Als cliënten het voor het zeggen hebben, hoe moeten de professionals of instanties dan omgaan met onvrede of een klacht? Heeft de cliënt daarbij ondersteuning nodig? Zo ja, waarvoor en door wie? En weten cliënten eigenlijk wel wat ze kunnen doen als ze ontevreden zijn of een klacht hebben? Deze vragen komen aan de orde in dit hoofdstuk.

Voor de beantwoording van deze vragen zijn vragenlijsten uitgezet onder jeugdige en volwassen cliënten en hebben twee panelgesprekken plaatsgevonden.

In totaal hebben **91 jeugdige cliënten** een vragenlijst ingevuld. De vragenlijsten zijn voornamelijk uitgezet onder jeugdigen die verblijven in residentiële jeugdhulpinstellingen (open en gesloten) in de leeftijdscategorie 12 tot 18 jaar. Tevens hebben 10 jeugdigen deelgenomen aan het panelgesprek. Dit waren jeugdigen tussen de 12 en 18 jaar uit residentiële jeugdhulpinstellingen (gezinshuis, open, gesloten en begeleid wonen), pleegzorg en een thuiswonende jeugdige.

Daarnaast hebben **48 volwassen cliënten** (waaronder ouders, pleegouders en leden van cliëntenraden) de vragenlijst ingevuld en heeft een cliëntenraad van een GI een deel van de vragen beantwoord. Tevens hebben drie ouders en vier pleegouders deelgenomen aan een panelgesprek.

3.1. Voorwaarden voor een goede klachtbehandeling

Middels de vragenlijsten en in de panels met cliënten is stilgestaan bij de vraag: *“Hoe wenst een cliënt dat zijn onvrede of klacht behandeld wordt?”* Allereerst wordt gekeken naar de jeugdige cliënt alvorens de volwassen cliënt aan bod komen.

3.1.1. Jeugdigen

Jeugdige cliënten hebben aangegeven wat maakt dat ze onvrede wel of niet zouden uiten, wat goed en minder goed ging in klachtbehandeling, of ze ondersteuning zouden wensen en hoe zij

wisten dat zij klachten konden indienen. Op basis hiervan wordt de vraag “*Hoe wenst een cliënt dat zijn onvrede of klacht behandeld wordt?*” beantwoord vanuit het perspectief van de jeugdige cliënt.

De informatie afkomstig uit de vragenlijsten en het panelgesprek is voor deze paragraaf onder te verdelen in twee onderwerpen:

1. Wat heeft de jeugdige nodig om een meerwaarde te zien in het uiten van onvrede?
2. Welke voorwaarden stelt de jeugdige aan een goede klachtbehandeling?

Wat heeft de jeugdige nodig om meerwaarde te zien in het uiten van onvrede?

“Er is een drempel waar je overheen moet als je tegen een professional moet zeggen: wat jij nu doet, klopt volgens mij niet.” – jeugdige

Ondanks dat de ervaring leert dat klachten voornamelijk afkomstig zijn van volwassen cliënten (zie hiervoor ook paragraaf 2.3 en paragraaf 4.2.2), willen de meeste jeugdigen hun onvrede wel degelijk bespreekbaar maken. Zo gaf bijna 67% van de 91 respondenten aan dat ze onvrede zouden willen bespreken als ze dit ervaren (bijvoorbeeld als ze boos zijn of iets niet begrijpen). Het maakt daarbij nauwelijks verschil bij welke organisatie de professional werkzaam is (GI, VT of de RvdK). Redenen die genoemd worden om **onvrede wel te uiten** zijn onder andere dat jeugdigen het willen laten weten als ze het er niet mee eens zijn, dat de ander er dan iets aan kan doen en dat er een oplossing kan komen,

“want als je niks zegt dan verandert er ook niks.” – jeugdige

Het *willen* bespreken en het daadwerkelijk *gaan* bespreken zijn twee afzonderlijke stappen. Dat jeugdigen minder snel geneigd zijn om een klacht in te dienen, betekent namelijk niet dat zij geen onvrede ervaren of bepaalde aspecten of beslissingen niet begrijpen. De jeugdige respondenten zeggen niet altijd zeker te weten of ze hun onvrede zouden uiten. Hierbij geven zij aan dat dit **afhankelijk is van de persoon** en of je de ervaring hebt dat deze persoon **echt naar je luistert**. Hoe goed of nauw het contact tussen de professional en de jeugdige is, is dus voor sommige jeugdigen bepalend in het al dan niet uiten van onvrede en het aangaan van een gesprek daarover. Tevens kan de **emotie van het moment** en de **moeilijkheid van het onderwerp** een factor zijn in deze afweging. Op de vraag waarom zij onvrede niet zouden bespreken worden als redenen genoemd dat hulpverleners hen **niet serieus nemen** of dat er **toch niet wordt geluisterd** en dat het dus geen zin heeft om iets te zeggen. Tijdens het panel is deze bevinding getoetst en werd aan de jeugdigen gevraagd hun hand op te steken als ze weleens een klacht niet geuit hebben, omdat ze er vanuit gingen niet serieus genomen te worden. Hierop staken acht van de tien jeugdigen hun hand op. Zij gaven aan te ervaren dat klachten door professionals worden weggewuifd. Dit wordt als één van de drempels gezien om klachten bespreekbaar te maken. In het panel werd door jeugdigen tevens benoemd dat ze het gevoel hebben te moet ‘strijden’ tegen instanties en dat dit een gevoel van **machteloosheid** geeft.

Aan jeugdigen is daarom de vraag gesteld wat zij nodig hebben om onvrede te kunnen uiten en bespreekbaar te kunnen maken met een professional. Wat de jeugdigen in het panel teruggaven, komt overeen met de bevindingen uit de vragenlijsten, namelijk:

1. op voorhand weten dat je **serieus genomen** wordt;
2. regelmatig **contact** met de professional: onvrede bespreken is makkelijker als de jeugdige de professional vaker ziet of beter kent;
3. de mogelijkheid voor **ondersteuning**: dit wordt als helpend ervaren om serieus genomen te worden, een gesprek aan te vragen en meer uitleg te krijgen.

Welke voorwaarden stelt de jeugdige aan een goede klachtbehandeling?

Naast wat er nodig is voor jeugdigen om onvrede te kunnen uiten, is het van belang om te weten wat voor jeugdigen voorwaarden zijn voor een goede behandeling van een klacht. Zowel uit de vragenlijst als uit het panelgesprek zijn verschillende voorwaarden te halen voor een goede klachtbehandeling. Deze voorwaarden zijn losgekoppeld van de inhoud van klachten en gaan meer over het proces en de houding van de professional.

Eén van de vragen uit de vragenlijst was: *“Wanneer is een klacht afgerond voor jeugdigen?”* De antwoorden lopen uiteen van *“als excuses zijn aangeboden”* en *“als ik mijn zin krijg”*, tot *“wanneer ik duidelijk verschil merk en er een goed gesprek is geweest”* en *“als het een mooie uitkomst heeft opgeleverd niet per se in mijn voordeel. Maar dat we voor het goede er zo veel energie hebben ingestoken”*. *“Als het uitgepraat is, als er goed naar elkaar geluisterd is en er afspraken gemaakt zijn over of er nog iets moet gebeuren of dat er zand overheen kan”* – jeugdige.

Uit alle reacties van de jeugdigen blijkt dat zij het belangrijk vinden dat ze **serieus genomen worden**, dat ze zien dat er beweging komt en/of dat het een open en goed gesprek is waarin **oprecht naar hen geluisterd wordt**. Jeugdigen voelen aan wanneer iemand luistert omdat het moet of wanneer iemand écht luistert naar en stilstaat bij hun verhaal. Een jeugdige gaf in het panel aan dat je weet wanneer iemand luistert als diegene niet alleen maar zegt dat hij het begrijpt, maar dat de jeugdige ook het idee heeft dat hij snapt wat hij zegt en dat hij serieus op de klacht reageert, ook als die klacht heel klein is.

Wat ook regelmatig terugkomt in de antwoorden van de respondenten, is dat het van belang is dat er **een oplossing komt of naar een oplossing wordt gezocht**. Dit aspect werd bijvoorbeeld als positief benoemd op de vraag wat er goed ging in het klachtgesprek en werd als negatief benoemd als dit gemist werd in het klachtgesprek. Ook wordt van belang geacht dat er **serieus antwoord gegeven wordt op de vraag** van de jeugdige en/of **uitgelegd wordt wat de professional doet en waarom bepaalde keuzes gemaakt zijn**. Daarnaast is de **doorlooptijd van de klachtenprocedure** en de **snelheid bij de totstandkoming van het gesprek** van belang voor een goede klachtbehandeling. Jeugdigen hebben gemiddeld een kortere aandachtspanne dan volwassenen, waardoor het belangrijk is om **sneller** te acteren op uitingen van onvrede van jeugdigen. Tijdens het panel waren de jeugdigen het er unaniem over eens dat een gesprek over onvrede binnen **2 weken** moet plaatsvinden; dit vonden zij een redelijke termijn.

“Als ik langer dan 2 weken moet wachten op een gesprek, hoe serieus nemen ze mij dan?”
– jeugdige.

De snelheid is essentieel, omdat dit voor hen iets zegt over hoe belangrijk ze zijn en hoe serieus ze worden genomen. Daarnaast werd gezegd dat de professional er voor de jeugdige moet zijn als deze hem nodig heeft. Duurt het te lang, dan zijn wij blijkbaar niet belangrijk genoeg, gaven enkele jeugdigen aan.

Waar het klachtgesprek moet plaatsvinden verschilt per jeugdige. Door de jeugdigen in het panel werd genoemd dat een **neutrale** en **kindvriendelijke locatie**, waar de jeugdige zich veilig en vertrouwd voelt, fijn is om een gesprek te voeren. Er werd een voorbeeld gegeven van een situatie waarbij dit niet het geval was:

“Er hing een bordje dat er in de kamer camerabewaking was. Ze zeiden dat het niet werd opgenomen, maar dat geloofde ik niet. Ik vond het echt geen kindvriendelijke kamer. Ik was toen 14.”
– jeugdige.

Zo gaf een jeugdige aan het fijn te vinden om bijvoorbeeld een rondje te kunnen lopen met de professional en het dan over de onvrede te hebben. Een ander zou het ook goed vinden in een openbare ruimte in de buurt van de groep waar hij verblijft. Over of het gesprek face-to-face of digitaal moet plaatsvinden – zodat sneller een gesprek tot stand kan komen – verschillen de jeugdigen ook van mening. Echter, de conclusie is dat het van belang is dat er zoveel mogelijk wordt **aangesloten bij de behoefte van de jeugdige** die de onvrede of klacht heeft. Jeugdigen lijken het prettig te vinden om keuzevrijheid te hebben in de manier waarop een gesprek wordt vormgegeven en bij de professional te kunnen aangeven wat zij graag zouden willen.

Op de vraag wat er goed ging in het klachtgesprek dat ze gevoerd hebben, gaf ruim een kwart van de jeugdigen aan dat ze de **ondersteuning** die ze daarbij hadden van belang vonden. Ondersteuning krijgen helpt om de klachten te verwoorden, op papier te zetten en het helpt om gehoord te worden.

“Ik had met de vertrouwenspersoon een klachtbrief geschreven en die werd punt voor punt besproken (...) in plaats van dat je het uit je hoofd moet doen en dingen kunt vergeten.”
– jeugdige.

Een verslag na afloop van het gesprek is om dezelfde redenen belangrijk. In het panel werd genoemd dat jeugdigen het fijn vinden dat een korte samenvatting van het gesprek en de gemaakte afspraken op papier staan, zodat ze erop terug kunnen vallen en het na kunnen lezen. Het is daarbij wel belangrijk dat de jeugdige kan reageren op het **verslag**, zodat wat hij gezegd heeft niet anders wordt opgevat.

Uit alle reacties van jeugdigen zijn zeven voorwaarden af te leiden waaraan een goede klachtbehandeling in hun ogen moet voldoen. Deze voorwaarden zijn:

1. dat de jeugdige zich tijdens het gesprek serieus genomen voelt en dat er **écht geluisterd** wordt;
2. dat er naar **mogelijke oplossingen gezocht** wordt en dat deze besproken worden met de jeugdige;
3. dat er **snelheid** zit in de klachtenprocedure en de totstandkoming van het gesprek over onvrede;
4. dat er **aangesloten** wordt **bij de behoefte** van de jeugdige;
5. dat het gesprek over onvrede op een **kindvriendelijke** en **neutrale locatie** plaatsvindt;
6. dat de mogelijkheid geboden wordt om **ondersteund** te worden voor, tijdens en na het gesprek;
7. dat er een **verslag van het gesprek** gemaakt wordt, zodat de jeugdige het kan nalezen of er later op terug kan komen.

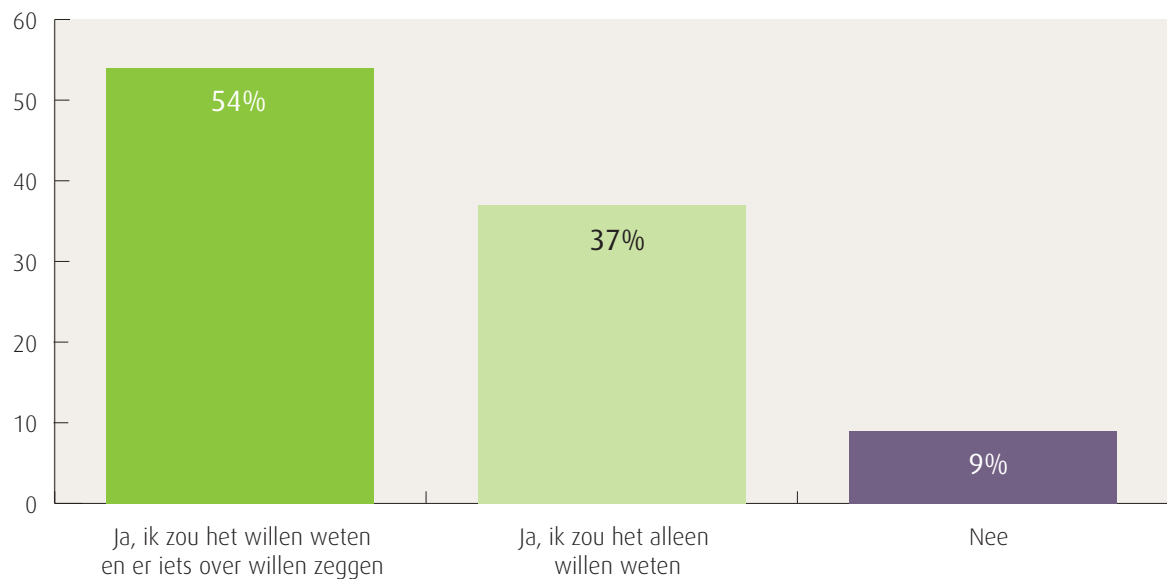
“Dat ze mij begrepen en echt hielpen. Door het gesprek snapte ik wel een beetje dat sommige dingen waar ik het niet mee eens was, om een reden zo zijn gegaan. En zonder het gesprek had ik dat niet geweten. Dus het was goed dat je uitleg kreeg.” – jeugdige

Belang van het kind bij klachtbehandeling

Volwassen cliënten dienen vaker klachten in dan jeugdigen. Jeugdigen kunnen hierdoor geraakt worden of door de beslissing die volgt op een klacht. Dit geldt zeker als er bijvoorbeeld een andere professional wordt aangesteld vanwege onvrede van (één van) de ouders of pleegouders. Zou een jeugdige hier niet ook iets over mogen vinden en zeggen? De professional is tenslotte ook de contactpersoon voor de jeugdige. Om deze vraag te kunnen beantwoorden is jeugdigen de vraag voorgelegd: *“Als jouw ouders een klacht zouden indienen, zou je dat dan willen weten en/of er iets over willen zeggen?”*

Figuur 3.1

Wil je betrokken worden als je ouders een klacht indienen?



In figuur 3.1 is te zien dat deze vraag door 54% van de jeugdigen positief beantwoord is; zij zouden het én willen weten én er wat over willen zeggen. Ongeveer 37% geeft aan dit alleen te willen weten.

“Als het over mij gaat wil ik het weten, als het over hoe mijn moeder met de voogd praat gaat dan hoef ik het niet te weten.” – jeugdige.

Jeugdigen willen het weten als de klacht met hen zelf of het behandeltraject te maken heeft. Het kan dus afhankelijk zijn van de aard van de klacht of ze hierover geïnformeerd willen worden. Meerdere jeugdigen vinden het belangrijk om de mogelijkheid te hebben om iets toe te voegen aan hetgeen wordt gezegd en dat er niet over hen áchter hun rug om wordt gepraat.

“Omdat het over mij gaat/het met mij te maken heeft. Ik weet niet of ik er echt wat over zou willen zeggen, maar ik zou het wel fijn vinden om die mogelijkheid te hebben.” – jeugdige

“Ik hoef er niks mee te maken te hebben want dan ga ik er misschien ook mee zitten of word ik boos en voelen zij zich tegengehouden om er iets mee te doen.” – jeugdige

Op basis van de antwoorden kan niet zomaar gesteld worden dat jeugdigen altijd geïnformeerd en betrokken móeten worden bij door hun (pleeg)ouder(s) ingediende klachten. Echter, in totaal geeft 91% van de jeugdigen aan wel betrokken te willen worden. Er dient dus nagedacht te worden over het **effect op** en het **belang van** de jeugdige bij de door een (pleeg)ouder ingediende klacht en de eventuele beslissingen die daarop volgen. Dit is in lijn met artikel 3 IVRK waarin staat dat het belang van het kind altijd een eerste overweging moet zijn en daarbij altijd rekening gehouden moet worden met de leeftijd en ontwikkeling van de jeugdige, om zodoende in het belang van het kind te kunnen handelen. Een klacht over de bejegening van een professional richting een (pleeg)ouder of over de onderlinge communicatie zou niet van belang hoeven zijn voor de jeugdige. Een klacht over beslissingen die gemaakt zijn en standpunten die zijn ingenomen wél.

Dit kan immers leiden tot de aanstelling van een andere professional of tot een wijziging van hun hulpverleningstraject.

3.1.2. *Volwassenen*

Uit de reacties van volwassen cliënten blijkt dat het allereerst van belang is dat het bespreken van onvrede of het klagen **genormaliseerd** moet worden. Cliënten die hun ervaringen hebben gedeeld doen hierbij echt een appèl op de instantie en professional; maak het normaal en makkelijk om met elkaar te spreken over onvrede of een klacht. De strekking van hun pleidooi is: *“We zullen het (vaak) oneens zijn, want het gaat over onze (pleeg)kinderen, maar dat moeten we bespreken.”* Hierbij is het voor cliënten essentieel dat er (meer) **geïnvesteed wordt in de samenwerking** en daarmee **het eerder oppakken van onvrede**. De noodzaak hiervan voor volwassen cliënten komt zowel in de vragenlijsten als in het panel veelvuldig naar voren. Investeren in de samenwerking voorkomt klachten, omdat het meer ruimte geeft om onvrede of een klacht (eerder) bespreekbaar te maken. In het panel werd geconstateerd dat er sowieso **meer contactmomenten** nodig zijn met de professional die betrokken is bij het (pleeg)gezin. Ook dit werkt drempelverlagend voor het bespreken van onvrede of problemen in de samenwerking. De professional zou **periodiek** in contact moeten treden voor evaluatiemomenten waarbij ook de **samenwerking onderwerp van gesprek** is, aldus volwassen cliënten. De panelleden zijn van mening dat die ruimte niet is geboden door de professionals waarmee zij te maken hebben gehad. Dit zou volgens hen wel de standaard moeten zijn in de jeugdhulp. In dit kader werd gerefereerd aan de richtlijn ‘Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp’. Hierin is veel aandacht voor het aangaan van een samenwerkingsrelatie en het evalueren ervan, ook in het gedwongen kader.

Richtlijn ‘Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp’

“Deze samenwerkingsrelatie blijft gedurende het hele proces een aandachtspunt voor de jeugdprofessional; het is essentieel dat de jeugdprofessional regelmatig aan ouders en jeugdige vraagt hoe zij de samenwerking zien en hun vraagt feedback te geven op de manier waarop hij met hen omgaat.”³⁷

De ervaringen van de cliënten die deelgenomen hebben aan het onderzoek, komen niet met bovenstaande overeen. De richtlijn beschrijft veel van wat de volwassen cliënten aangeven als belangrijk voor een goede samenwerkingsrelatie, en wat zij gemist hebben hierin.

Daarnaast was men het er in het panel over eens dat de ‘klik’ belangrijk is voor een goede samenwerkingsrelatie. Wanneer er geen **klik is tussen de cliënt en de professional** is het lastig om tot een goede samenwerkingsrelatie te komen. Cliënten vinden het lastig om het te zeggen als zij deze klik niet ervaren. Het zou voor hen prettig zijn als er meer aandacht is voor het al dan niet hebben van een klik.

37. Bartelink, e.a., *Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*, Nji 2021.

Daarnaast hebben de cliënten het **initiatief van de professional** gemist om de samenwerking en onvrede te bespreken. Een professional merkt het immers ook als er sprake is van onvrede en/ of een moeizame samenwerkingsrelatie. Het zou voor cliënten helpend zijn als de professional het initiatief hiertoe neemt, omdat zij het – vanwege de afhankelijke positie – lastig vinden om onvrede bespreekbaar te maken. Meerdere keren wordt aangegeven dat men **bang** is om **weggezet te worden als klagende (pleeg)ouder** en daarom terughoudend is met het indienen van een (formele) klacht of het bespreken van onvrede. Zij hebben de ervaring dat dit niet altijd goed ontvangen wordt door de professional en/ of de organisatie.

“Je bent bang dat het je gaat achtervolgen. Kunnen professionals dit wel scheiden?” – volwassen cliënt.

Ook als cliënten wel onvrede uiten bij de professional, dan wordt dat vaak niet aangegrepen om er vervolgens het gesprek over te voeren. Er wordt volgens respondenten te weinig gedaan bij deze eerste uitingen van onvrede.

“Persoonlijk denk ik dat de GI meer dient te investeren bij de eerste uitingen van onvrede. Dit om te voorkomen dat partijen verwikkeld raken in een formele klachtenprocedure. Een bijeffect van een formele klachtenprocedure is dat de verstandhoudingen dan verstoord zijn. Verdere samenwerking zal zeer moeilijk zijn, zo niet onmogelijk.” – volwassen cliënt

Voorwaarden voor een goede klachtbehandeling

Op basis van de inbreng van volwassen cliënten zijn **tien voorwaarden voor een goede klachtbehandeling geformuleerd**. Deze voorwaarden komen grotendeels overeen met wat de jeugdigen hebben aangegeven. De meeste voorwaarden gelden voor zowel de informele als de formele procedure.

1. Laagdrempelig het gesprek voeren

Wat sterk naar voren komt, is dat cliënten onvrede of een klacht graag willen bespreken met de direct betrokkene(n). De meerderheid (60%) heeft de voorkeur voor de informele procedure tegenover 19% die van mening is het beste tot een oplossing te komen in de formele procedure.³⁸ Het aangaan van het gesprek met de professional, eventueel in aanwezigheid van diens leidinggevende of een klachtenfunctionaris, is **de eerste stap** en zou ook de **meest effectieve** en **snelste** manier moeten zijn, omdat men in direct contact met de professional op zoek gaat naar een oplossing. In het panel werd dit bevestigd. Als **doel** voor het indienen van een klacht geven de meeste respondenten aan het **komen tot een verbetering of verandering**. De verbetering is met name gericht op de eigen situatie en de samenwerking of communicatie met de betrokken professional. Het is dus logisch om ook met diegene het gesprek aan te gaan.

“Het doel was in mijn situatie: om de communicatie weer recht te trekken door duidelijke afspraken te maken.” – volwassen cliënt

38. De overige 21% geeft aan ‘weet ik niet’ of ‘met de directie’. Een gesprek met de directie wordt in dit onderzoek niet gezien als een vast onderdeel van een informele of formele procedure.

Daarnaast wordt regelmatig gesproken over het leereffect van klachten, zodat opvolgende cliënten hier baat bij kunnen hebben.

Lukt het niet om tot een oplossing te komen in een gesprek met de professional, dan is **opschaling** de volgende stap. Dit kan betekenen dat een cliënt zich wendt tot de leidinggevende of een klacht voorlegt aan de klachtencommissie. Veel respondenten geven aan dat zij opschaling jammer vinden, maar wel noodzakelijk als hun onvrede of klacht niet is opgelost. 64% van de respondenten start de formele procedure, omdat de informele procedure de onvrede of de klachten niet heeft opgelost.

“Het heeft mijn voorkeur dat je je klacht kunt bespreken met de hulpverlener die bij de klacht betrokken is of waar de klacht over gaat. Als je er echter niet uit komt samen, dan is voor mij de logische stap dat je samen naar de leidinggevende van die persoon stapt om te trachten om met de hulp van die persoon samen tot een oplossing te komen. Pas als dat ook niet lukt en een bemiddelingsgesprek ook geen verbetering oplevert, dan dien je officieel een klacht in en dan is het goed dat een objectieve partij zoals de klachtencommissie, meeluistert en kijkt naar het probleem en mee tracht hier de meest gewenste oplossing voor te bieden.” – volwassen cliënt

2. **Serius nemen/gehoord worden/luisteren (zonder oordeel)**

De voorwaarde die door de cliënt veruit het meest genoemd wordt, is dat hij serieus wordt genomen, wordt gehoord en dat er écht naar hem wordt geluisterd. Dat houdt ook in dat men niet meteen in de verdediging schiet of direct oplossingen gaat aandragen, maar eerst stilstaat bij wat de cliënt aangeeft en hoe het voor hem is (geweest). Ook in de procedure bij de klachtencommissie of klachtadviescommissie is dit van belang.

“Formeel, maar toch ontspannen. Er werd een omgeving gecreëerd waarin ik mij gehoord voelde.” – volwassen cliënt

Daarnaast is het **luisteren zonder (voor)oordeel** een noodzakelijke voorwaarde. De professional moet open het gesprek aangaan, zonder bij voorbaat al een oordeel klaar te hebben.

“Gezien en gehoord worden zonder gelijk of heel snel je te verdedigen of wel te oordelen.” – volwassen cliënt

3. **Ruimte voor reflectie en correctie/reflectief vermogen (voor alle partijen)**

Veel cliënten geven aan dat een voor goede klachtbehandeling is dat een professional in staat is te **reflecteren** op zichzelf en dit laat zien. Echter, cliënten hebben dit in de klachtbehandeling vaak gemist. Een aantal keren wordt door cliënten aangegeven dat een reflectieve houding bij alle partijen – dus ook de cliënt – van belang is voor een goede klachtbehandeling. Verder worden transparantie, openheid en eerlijkheid vanuit de organisatie/professional in het gesprek van belang gevonden.

Daarnaast geven cliënten aan dat het voor hen belangrijk is dat de organisatie en/of de professional het kan **erkennen als er fouten gemaakt** zijn en dat er vervolgens **ruimte is voor correctie** als dat aan de orde is, zoals een rectificatie.

“Dat instanties zich kwetsbaar op durven te stellen en verkeerde keuzes durven toe te geven.” – volwassen cliënt

Tevens vragen cliënten aandacht voor het compleet maken van het dossier na de uitspraak van de klachtencommissie. Ten slotte wordt de behoefte uitgesproken om zowel **schriftelijk als mondeling een excuus te ontvangen** als erkend wordt dat zaken fout zijn gegaan of anders zijn gelopen dan was afgesproken.

4. Snelheid

Een veel genoemd punt is dat onvrede of klachten die geuit worden **snel opgepakt** moeten worden. Veel cliënten geven aan dat de onvrede vaak al hoog is opgelopen op het moment dat ze deze uiten en de stap zetten tot een klachtgesprek of het indienen van een klacht. Het is dan van belang dat de behandeling snel op gang komt. Snelheid is ook van groot belang als er klachten zijn over zaken die op dat moment nog spelen.

“Zo snel mogelijk, liefst binnen 2 weken en persoonlijk.” – volwassen cliënt

De wens tot snelheid geldt ook in belangrijke mate voor de formele procedure. Meermaals wordt genoemd dat de doorlooptijd erg lang is en een aantal keren wordt het een **langdurig en tijdrovend** proces genoemd. Een ouder gaf aan dat de zaak pas bij de klachtencommissies voorkwam toen de ondertoezichtstelling al enkele maanden was opgeheven.

“Dat geeft geen vertrouwen en vraagt wel heel veel energie van ouders om toch door te zetten. Je hebt immers zelf niets meer aan de uitkomst (hopelijk andere ouders).” – volwassen cliënt

5. Erkenning

Erkenning krijgen voor de onvrede of de klacht en stilstaan bij wat het voor een cliënt betekent, alvorens er gekeken wordt naar oplossingen of de kant van de organisatie, is voor cliënten een belangrijk onderdeel van een goede klachtbehandeling.

“De medewerker was in het begin erg oplossingsgericht, en ging daarbij voorbij aan de impact van het probleem. Uiteindelijk is dat, mede door de vertrouwenspersoon, wel voldoende op tafel gekomen. Toen was er vanuit hem wel begrip, bij de leidinggevende heb ik dat niet ervaren.” – volwassen cliënt

6. Oplossingsgericht

Uiteindelijk willen cliënten, nadat zij gehoord zijn, ook samen zoeken naar een oplossing. Zoals eerder genoemd, is het doel van cliënten veelal om te komen tot een verbetering en daar moet het gesprek uiteindelijk op uitdraaien.

“Dat er samen gestreefd wordt naar een haalbare oplossing.”
– volwassen cliënt

7. Gelijkwaardigheid en (wederzijds) respect

In het panel werd veel gesproken over het belang van **gelijkwaardigheid** bij het voeren van een (klacht)gesprek. In de basis is er sprake van ongelijkwaardigheid vanwege de gedwongen bemoeienis van de instantie. Daarom moet er aandacht zijn voor gelijkwaardigheid in het gesprek. Dat betekent onder andere respect voor elkaar, luisteren naar elkaar en in gezamenlijkheid komen tot een oplossing. Echter, gelijkwaardigheid begint ook al bij het **plannen van een gesprek**. Als een cliënt een brief ontvangt waarin staat dat hij ‘op die datum en dat

tijdstip daar wordt verwacht voor dit gesprek,' dan voelt dat voor de cliënt als opgeroepen of gesommeerd worden en is er geen sprake van gelijkwaardigheid. Zowel in de vragenlijsten als in het panel komt naar voren dat het voor cliënten van belang is dat er rekening gehouden wordt met hun agenda en mogelijkheden bij het plannen van een gesprek.

Deze gelijkwaardigheid staat ook op spanning als er (veel) meer gespreksdeelnemers zijn vanuit de instantie dan aan de kant van de cliënt. Volgens cliënten komt dit geregeld voor. Een cliëntenraad van een GI spreekt hierbij over **numerieke ongelijkwaardigheid** en geeft aan dit vaak tegen te komen in klachtgesprekken en -procedures. Hierop wordt nader ingegaan in paragraaf 3.2.2 in het kader van de ondersteuning van de cliënt.

8. Opvolging: afspraken maken, vastleggen (inclusief verslag), nakomen en borgen

Het **maken van afspraken** over de verdere afhandeling van de klacht en de toekomstige samenwerking is van groot belang. Evenals het **vastleggen én nakomen** van deze afspraken. Met name op dat laatste punt gaat het volgens cliënten vaak mis. Cliënten voelen zich alsnog niet serieus genomen als gemaakte afspraken niet worden nagekomen, ook na een goed gesprek. Voor 58% van de respondenten heeft de informele procedure uiteindelijk **niet voldoende geleid tot een oplossing** en dit had met name te maken met het niet nakomen van afspraken. Dit is dan ook voor het merendeel van cliënten een reden om een formele procedure te starten. Ten aanzien van deze formele procedure geeft nog geen 1% van de respondenten aan dat er, in **navolging van de uitspraak van de klachtencommissie**, positieve actie is gevolgd door de instantie. Dit werd herkend in het panel. Volgens cliënten verandert er vaak niets, ook niet bij gegronde verklaarde klachten. Het laten zien dat er wat gedaan wordt – met ten minste gegronde verklaarde – klachten, alsmede gehoor geven aan een advies van de klachtencommissie is van groot belang voor een goede afronding van de klachtenprocedure. Panelleden gaven aan dat de **instantiereacties** op de uitspraak vaak matig en summier zijn. Het wordt niet duidelijk wat er écht gedaan wordt en bevat weinig persoonlijke reactie aan de cliënt. Daarnaast is er bij een dergelijke procedure hoe dan ook sprake van een verwijdering in de relatie met de instantie. De panelleden waren het er over eens dat er, na afronding van een formele klachtenprocedure, vrijwel nooit gekeken wordt naar **'hoe gaan we nu verder'**. Zij achten dit wel van groot belang; in gezamenlijkheid moet gekeken worden hoe de samenwerking weer opgepakt kan worden.

Ten aanzien van het vastleggen van afspraken zijn cliënten bijna unaniem (94% respondenten) in de wens een gespreksverslag – inclusief de gemaakte afspraken – te ontvangen. Het is voor cliënten belangrijk om terug te kunnen lezen wat er is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. Klachtgesprekken zijn vaak spannend en cliënten geven aan daardoor niet altijd alles te onthouden. Ook geeft een gespreksverslag erkenning voor de klacht en legt het vast waar de cliënt tegenaan loopt. Dit is niet alleen van belang in de samenwerkingsrelatie die wordt besproken, maar ook voor het geval de zaak wordt overgedragen. Hierbij is het voor een cliënt wel van belang dat hij zich herkent in het verslag. Het is niet ongebruikelijk dat gespreksverslagen eenzijdig zijn geschreven – alleen de reactie of de visie van de instantie – of dat het verslag niet overeenkomt met wat er in het gesprek is besproken. Het opnemen van een gesprek wordt genoemd als alternatief voor een gespreksverslag. Ten slotte is een verslag – inclusief de gemaakte afspraken – voor cliënten noodzakelijk om naar **te kunnen verwijzen**

of op terug te vallen als er geen verbetering optreedt in de samenwerking of afspraken niet worden nagekomen.

"...en wat betreft de verslaglegging en de verdere opvolging van de afspraken over het bemiddelingsgesprek, die was ronduit slecht. Heel veel afspraken die er gemaakt werden tijdens het gesprek stonden niet in het verslag vermeld of werden achteraf niet nagekomen. De teamleider volgde dit ook niet verder op of greep ook niet in toen bleek dat het oppakken van de beloofde verbeteringen niet effectief gebeurde. Dus het probleem werd groter i.p.v. dat het werd opgelost waardoor we uiteindelijk toch een klacht moesten indienen."

– volwassen cliënt

Verder wordt genoemd dat het wenselijk kan zijn om – na een klachtgesprek – **een vervolgesprek of evaluatiegesprek** te plannen om stil te staan bij de volgende vragen: Is de samenwerking verbeterd? Hoe staat het met de gemaakte afspraken? Wat is nodig om de samenwerking verder te verbeteren of goed te houden? Aandacht van de instantie voor dergelijke vragen komt zelden voor, aldus cliënten.

"Misschien is het goed om standaard een evaluatiegesprek in te lassen na 3 - 6 maanden van de klachtafhandeling. Wij hebben dit zelf geagendeerd, en dat belang lijkt vooral bij ons te liggen. Het zou mooi zijn als dit standaard onderdeel wordt van een procedure." – volwassen cliënt

9. Ondersteuning

Het merendeel van de cliënten die in een procedure ondersteuning van de onafhankelijke vertrouwenspersoon kregen, zegt hieraan veel te hebben gehad (zie paragraaf 3.2). Uit de vragenlijst en het panelgesprek komt de behoefte naar voren dat een cliënt altijd gebruik kan maken van ondersteuning. Er wordt veel waarde gehecht aan de vertrouwenspersoon als professionele ondersteuner, vanwege de hulp bij het formuleren van de klacht, de procesbegeleiding en -bewaking en diens kennis en deskundigheid. Hiernaast willen cliënten de ruimte hebben om iemand uit het netwerk mee te nemen als zij dat wensen.

10. Duidelijke procedure en duidelijkheid van rollen en functies

Voor cliënten zijn klachtenprocedures vaak niet duidelijk. Procedures zijn formeel geschreven en lang; hierdoor zijn deze niet goed leesbaar. Ook ontbreekt vaak de vertaling naar de praktijk: wat kan men verwachten en hoe verloopt de procedure? Dit geldt zowel voor de informele als de formele procedure. Dit wordt herkend door de vertrouwenspersonen; ook voor hen is het niet altijd logisch en duidelijk. Daarnaast komt meermaals terug dat cliënten aangeven het niet als prettig of helpend te ervaren dat een leidinggevende aan de kant van de medewerker staat in een klachtgesprek. Cliënten verwachten van een leidinggevende een meer bemiddelende, objectieve (neutrale) rol inclusief **begrip** en **oplossingsgerichtheid** aan beide kanten – waarbij niet voorbij gegaan moet worden aan erkenning. Ook zijn cliënten van mening dat de leidinggevende moet monitoren of gemaakte afspraken worden nageleefd. Veel cliënten ervaren echter dat een leidinggevende bij voorbaat aan de kant van de medewerker staat en dit soms ook expliciet benoemt. Hierdoor voelt het voor een cliënt niet als een gelijkwaardig en open gesprek. De verwachtingen ten aanzien van de rol van de leidinggevende komen dus niet altijd overeen met de realiteit.

Specifieke punten voor de formele klachtenprocedure

Ten aanzien van de **uitspraak** van de klachtencommissie wordt genoemd dat men graag **meer onderbouwing** ziet voor de ongegrond- of gegrondverklaring. Het is voor cliënten soms lastig te volgen hoe de klachtencommissie tot de uitspraak is gekomen. Ook vinden veel cliënten dat een **uitspraak van de klachtencommissie meer zeggingskracht** moet krijgen. Wordt een uitspraak niet opgevolgd, dan heeft het geen zin om gebruik te maken van deze formele klachtenprocedure. Daarnaast is het merendeel van de respondenten (82%) van mening dat de **klachtencommissie volledig onafhankelijk** moet zijn van de instantie waarvoor deze klachten behandelt. Alleen bij een onafhankelijke klachtencommissie worden de onpartijdigheid, neutraliteit en objectiviteit het best geborgd. Meermaals wordt gezegd dat het ongewenst is dat “*de slager het eigen vlees keurt*”.

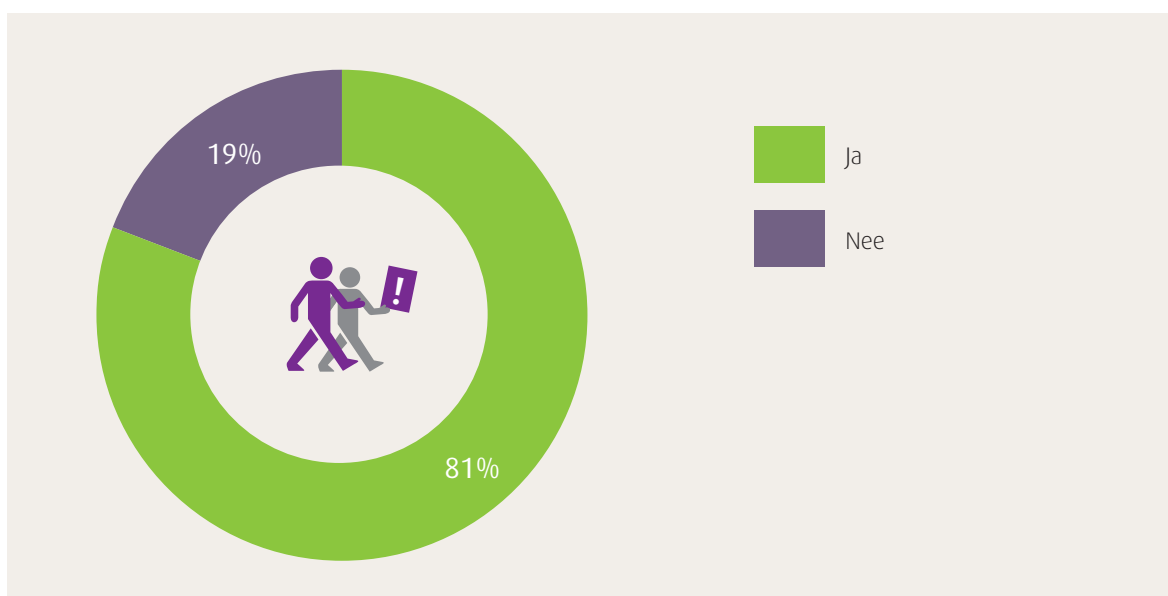
3.2. Ondersteuning bij klachtbehandeling

Cliënten van een GI of van VT hebben een wettelijk recht op ondersteuning tijdens een klachtenprocedure. Het recht op ondersteuning heeft voor de RvdK geen wettelijke verankering, maar is wel opgenomen in de klachtenregeling. Daar worden cliënten gewezen op het feit dat het AKJ het vertrouwenswerk uitvoert voor alle cliënten van de RvdK. Of cliënten bij klachtbehandeling ondersteuning willen, waarbij en van wie komt aan de orde in deze paragraaf.

3.2.1. Jeugdigen

Figuur 3.2

Wil je ondersteuning bij het indienen van klachten?



De **mogelijkheid om ondersteund te worden** bij het indienen en bespreekbaar maken van klachten is voor jeugdige cliënten een belangrijke voorwaarde voor een goede klachtbehandeling. Niet elke jeugdige heeft op elk moment ondersteuning nodig; dit is afhankelijk van de aard van de klacht en over welke professional de klacht gaat. Dat de mogelijkheid bestaat om ondersteuning te krijgen en dat de jeugdige daarvan op de hoogte is, biedt hun in ieder geval ruimte om hier een eigen afweging in te maken. Vanuit de jeugdigen komt naar voren dat ze niet alles durven zeggen tegen de professional. Het is voor jeugdigen soms lastig om onder woorden te brengen waar het pijnpunt ligt en ze weten onvoldoende wat ze kunnen en mogen doen om hun onvrede bespreekbaar te maken. Ook dit impliceert dat ondersteuning gewenst is en dat die mogelijkheid actief aan de jeugdige aangeboden dient te worden.

In totaal is aan 91 jeugdigen de vraag gesteld of zij graag ondersteuning zouden krijgen wanneer ze onvrede ervaren en daar iets mee willen. Daarbij gaf ruim 80% aan graag ondersteuning te wensen. De onafhankelijke vertrouwenspersoon wordt het meest aangewezen als gewenste persoon die ondersteuning kan bieden bij klachtenprocedures, gevolgd door 'een volwassene die nabij de jeugdige staat'. De categorie 'een volwassene die nabij de jeugdige staat' wordt breed geïnterpreteerd; dit varieert van (pleeg)ouder en voogd tot mentor en groepsleider. Omdat hierbij geen eenduidige ondersteuningsvorm naar voren komt, lijkt het van belang om de jeugdigen keuzevrijheid te geven in door wie zij zich willen laten ondersteunen.

"(Ondersteuning) van iemand die jouw taal spreekt, die weet waar het over gaat, die het hele traject gevolgd heeft en die onafhankelijk is. Waar je een band mee hebt. Een soort buddy."

– jeugdige

Uit de toelichting die de jeugdigen geven, is een aantal belangrijke aspecten gehaald ten aanzien van de ondersteuning. Deze aspecten hebben betrekking op zowel de persoon van de ondersteuner (wie ondersteunt?) als de kwaliteitseisen aan de rol als ondersteuner (wat wordt verwacht van de ondersteuner?). De belangrijkste overweging bij het kiezen van een ondersteuner lijkt de **vertrouwensband** met en nabijheid van de persoon tot de jeugdige te zijn. Wie deze persoon is, hangt af van de jeugdige zelf en van de situatie waarin de jeugdige zich bevindt. Er werd veelal gekozen uit een volwassene uit het 'professionele' of het persoonlijke netwerk van de jeugdige. De keuzes variëren, maar de overeenkomst is dat deze persoon dichtbij de jeugdige staat en dat de jeugdige verwacht dat deze luistert naar zijn verhaal. Een aantal keren werd door de jeugdige respondenten aangegeven dat 'een volwassene' de ondersteuning dient te bieden, omdat een volwassene sneller serieus genomen wordt dan een jeugdige. Hoewel dit geen vaststaand gegeven is, is het goed om te beseffen dat jeugdigen dit wel zo voelen, ondanks dat zij dezelfde rechtspositie hebben als volwassenen als het gaat om het klachtrecht.

"Dan sta je er niet alleen voor en zeggen ze niet; 'wij zijn de volwassenen, wij zijn de instantie, dus wij hebben gelijk.'" – jeugdige

"Ja hulp van iemand die er verstand van heeft, iemand die meekijkt en meedenkt. Iemand die ook weet wat wel en wat niet helpt in zo'n gesprek.'" – jeugdige

Dit wordt herkend binnen het vertrouwenswerk. Daarnaast kan een vertrouwenspersoon of andere ondersteuner een jeugdige helpen bij het proces, zoals het opstellen van een brief met bespreekpunten of klachten en het maken van een afspraak met de betrokken professional.

3.2.2. *Volwassenen*

Het merendeel van de cliënten die ondersteuning hebben gehad bij de klachtenprocedure, heeft hier (heel) veel aan gehad (65% ten aanzien van de informele procedure en 72% ten aanzien van de formele procedure). Veruit de meeste ondersteuning is geboden door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ of Zorgbelang. De toegevoegde waarde van ondersteuning voor cliënten is – op basis van de ervaringen die gedeeld zijn – terug te brengen naar vijf onderwerpen:

1. **(Emotionele) steun**

Dit punt wordt het meest genoemd en komt terug in alle onderdelen van de procedure.

“Het voor mij opkomen en daarmee opkomen voor mijn kind. De emoties filteren, objectief blijven. Serieus genomen worden. Het is voor mij een grote steun geweest.” – volwassen cliënt

2. **Ondersteuning bij het formuleren van de klacht**

Hulp bij het verwoorden en ordenen van hun klachten is voor veel cliënten een belangrijke reden om ondersteuning te wensen.

“De vertrouwenspersoon kon helpen een helder verhaal op papier te zetten en de hoofdpunten eruit te pakken.” – volwassen cliënt

3. **Procesbegeleiding en -bewaking**

Hieronder wordt verstaan het voorbereiden, napraten, maar ook actie ondernemen als de procedure stagneert.

“Omdat alles vanaf het begin in goede banen werd geleid door de vertrouwenspersoon. Van brief tot gesprek een goede begeleiding gehad naar het gesprek toe.” – volwassen cliënt

In het panel werd ook gesproken over het belang van de aanwezigheid van een ondersteuner en het kunnen napraten. Tijdens een klachtgesprek kunnen emoties een grote rol spelen waardoor een cliënt informatie mist of niet hoort. Een ondersteuner is dan een paar extra ogen en oren voor cliënt. De ondersteuner kan na het gesprek vertellen wat hij gezien en gehoord heeft en eventuele ‘gaten’ voor de cliënt invullen.

4. **Vragen stellen en aanvullingen geven namens cliënt/opkomen voor de cliënt**

Cliënten geven aan baat te hebben bij ondersteuning in het gesprek in de vorm van aanvullen, vragen stellen en het gesprek terugbrengen naar de kern.

“De vertrouwenspersoon wist heel goed het gesprek terug te brengen tot de aard van onze klacht. Ze was niet sturend, maar greep wel op de juiste momenten in.” – volwassen cliënt

5. **Kennis en deskundigheid**

Hieronder wordt verstaan kennis van de procedures, wet- en regelgeving en de werking van het systeem van jeugdhulp en jeugdbescherming. Cliënten geven aan dat het erg prettig is dat de ondersteuner deze kennis en deskundigheid heeft die zij vaak zelf missen. Hierdoor kunnen zij hun klacht goed voor het voetlicht krijgen.

“Zoals ik al gezegd heb, zonder het AKJ was het niet zo goed afgelopen! Als leek heb je de kennis niet van wettelijke regelgeving en er is ook niemand van de betreffende instelling die mij ooit ergens over uitgelegd heeft met betrekking tot regelgeving.” – volwassen cliënt

Tijdens het panelgesprek kwam naar voren dat een cliënt altijd de mogelijkheid moet hebben iemand – wie dat dan ook is – mee te nemen ter ondersteuning. Een panellid gaf aan: *“Het zou niet uit moeten maken wie ik meeneem, als ik mij maar ondersteund voel.”* – volwassen cliënt

Zoals eerder benoemd, is er volgens cliënten vaak sprake van een ongelijkwaardige situatie. Zo ook in het al dan niet laten aansluiten van andere deelnemers bij een gesprek. Vanuit de instantie sluiten regelmatig meer mensen aan, waarvan de cliënt niet altijd vooraf op de hoogte is gesteld en waarvoor aan de cliënt veelal ook geen toestemming is gevraagd. Als de cliënt iemand mee wil nemen, dan moet hij dat vooraf doorgeven en moet hier ook mee ingestemd worden door de instantie. Dit gebeurt niet altijd, met name bij ondersteuners uit het netwerk van de cliënt. Uit de praktijk van het vertrouwenswerk wordt dit herkend, zoals te lezen is in paragraaf 2.3.

Ten slotte wordt door cliënten het vergelijk getrokken met gesprekken die in de gezondheidszorg worden gevoerd. In de medische wereld worden cliënten over het algemeen aangemoedigd om altijd iemand mee te nemen naar gesprekken met een arts. De panelleden gaven vanuit hun ervaringen aan dat dit in het domein van de jeugdhulp niet standaard wordt aangemoedigd en dus niet altijd wordt toegestaan iemand naar keuze mee te nemen. Dit zou volgens hen wel de standaard moeten zijn, omdat het gaat om lastige en emotionele gesprekken. Dit geldt niet alleen voor klachtgesprekken, maar ook voor andere gesprekken die gevoerd worden met een GI, VT of de RvdK.

3.3. Toegankelijkheid van de klachtenprocedure

Een klachtenprocedure is toegankelijk voor een cliënt als hij (1) weet dat er een procedure is en hij (2) hiervan gebruik kan maken.

1. Informatievoorziening over klachtrecht en klachtenprocedure

Het actief aanbieden alsmede het goed vindbaar maken van informatie over het klachtrecht en de klachtenprocedure is van essentieel belang voor een toegankelijke procedure.

2. De procedure is duidelijk; de cliënt kan gebruikmaken van de procedure

Als de cliënt weet dat de procedure bestaat, moet hij daarvan vervolgens ook gebruik kunnen maken. Zo moet hij snappen hoe de procedure werkt; de informatie moet passend en begrijpelijk zijn. Ook moet het voor hem duidelijk zijn hoe hij een klacht kenbaar kan maken, bij wie en wat hiervoor nodig is.

In deze paragraaf wordt gekeken naar de toegankelijkheid van de klachtenprocedures vanuit het perspectief van jeugdige en volwassen cliënten.

3.3.1. Jeugdigen

Jeugdige cliënten uiten niet altijd hun onvrede, vragen of problemen. Om te kunnen overwegen een klacht bespreekbaar te maken, is het allereerst van belang dat jeugdige cliënten weten dat dit een mogelijkheid is. De toegankelijkheid van procedures kan bijdragen aan de **zelfredzaamheid** en de **betrokkenheid** van de jeugdige.

Jeugdigen is de vraag gesteld: *“Hoe wist je hoe en waar je een klacht kon indienen?”* Uit de reacties viel op dat een ruime meerderheid aangaf dit via de vertrouwenspersoon te weten (bijna 39%) of het zelf te hebben uitgezocht (31%). Bijvoorbeeld door te zoeken op internet, via folders en posters, op school of door het te vragen aan hun ouders of begeleiding. Slechts circa 8% van de respondenten gaf aan dat zij via de professional zelf hebben gehoord wat de mogelijkheden zijn ten aanzien van hun klachtrecht. Dit is ook terug te zien in de reactie op de vragenlijst voor professionals. Hier is de vraag gesteld: *“Informeer jij jeugdige cliënten ook over de klachtenprocedure en doe je dat anders dan bij volwassen cliënten?”* Bijna de helft van de respondenten (40%) gaf aan jeugdigen niet te informeren over de klachtenprocedures. In hoofdstuk 4 van dit onderzoek wordt daar nader op ingegaan. Vanuit de praktijk van het vertrouwenswerk wordt dit herkend: jeugdigen geven regelmatig aan niet betrokken te worden bij hulpverleningstrajecten. Ook geven ze aan dat de jeugdbeschermer bijna nooit contact met hen opneemt. Indien er geen of beperkt contact wordt gelegd, is het informeren over het klachtrecht op een manier die passend is voor jeugdigen niet goed mogelijk.

Jeugdigen blijken bij de GI het best te weten wat ze moeten doen bij klachten. Iets minder dan de helft (46%) geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben over hun jeugdbeschermer. Welke eerste stap jeugdigen zetten verschilt wel, van *“ik zeg het gewoon tegen haar”* tot *“ik zal de gegevens van de baas opzoeken.”* – jeugdige.

Hoe jeugdigen dit doen is minder van belang dan het gegeven dat ze de stap überhaupt zetten. Vervolgens is het van belang dat dit wordt opgepakt door de professional. Hoewel ongeveer de helft van de jeugdigen wél weet waar ze bij de GI terecht kunnen, is dit percentage bij VT en de RvdK veel lager. Slechts 20% van de jeugdige respondenten weet hoe ze een klacht bij VT moeten indienen en 22% bij de RvdK. Bij deze berekening zijn de jeugdigen die nog nooit hebben gehoord van of te maken hebben gehad met deze instanties buiten beschouwing gelaten.

Tijdens het panelgesprek met jeugdigen is het onderwerp informatievoorziening over klachtenprocedures ook besproken. Uit de vragenlijsten kan namelijk worden afgeleid dat jeugdigen **onvoldoende actief geïnformeerd** worden over hun klachtrecht en dat jeugdigen dit het vaakst van hun vertrouwenspersoon horen (voor jeugdigen die in residentiële instellingen verblijven) of zelf (moeten) uitzoeken. Dit werd herkend in het panel; de informatie is het meest toegankelijk via de vertrouwenspersoon. Maar waar moeten jeugdigen deze informatie zoeken en hoe komen zij aan informatie als zij thuis of in een pleeggezin wonen, waar geen vertrouwenspersoon langskomt? Jeugdigen gaven daarbij aan dat op elke groep en bij elke instantie informatie beschikbaar zou

moeten zijn over wat jeugdigen kunnen doen bij onvrede. Een **poster of folder** op elke residentiële groep zou helpend zijn. Echter, **thuiswonende jeugdigen of jeugdigen die in een pleeggezin** wonen mogen niet worden vergeten. Van hen is een actievere houding vereist bij het indienen en bespreekbaar maken van klachten, omdat zij minder actief geïnformeerd worden (geen posters aan de muur, geen vertrouwenspersoon op bezoek).

“Ook als je thuis woont zou het een plicht moeten zijn om jongeren te informeren over klachten, want hier hangen geen posters thuis.” – jeugdige.

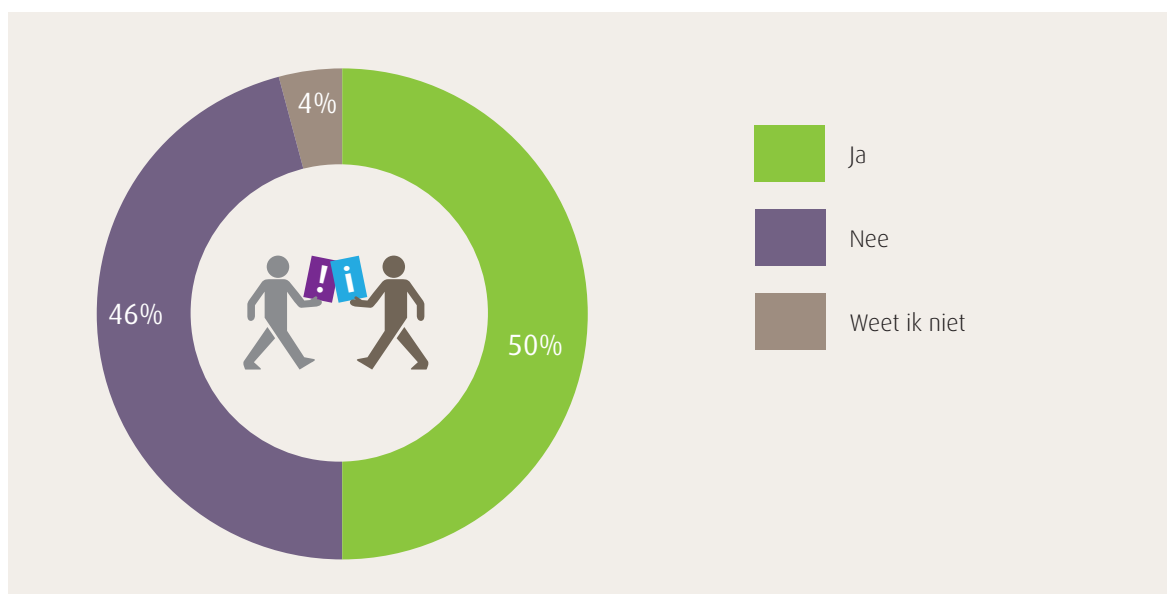
De jeugdigen waren hierbij unaniem over de **rol van de professional**: deze moet altijd aan de jeugdige uitleggen dat ze onvrede mogen uiten en hoe dit moet. Daarbij kan met de jeugdige worden overlegd of hij een folder zou willen, het visitekaartje van de professional of dat deze uitleg af en toe moet worden herhaald door de professional. De jeugdigen uit het panel gaven aan dat een **klachtenfolder toegespitst op jeugdigen** wel gelezen en bewaard zou worden. Ze gaven ook aan dat het zou helpen als informatie ook anderszins **visueel aangeboden** wordt. Websites en de informatie daarop zouden goed vindbaar moeten zijn. Ook een filmpje zou bekeken worden als de jeugdige nog niet weet waar hij terecht kan.

3.3.2. Volwassenen

Van de respondenten is **46% niet geïnformeerd** over de klachtenprocedure door de instantie waarmee zij te maken hebben (gehad). Van de respondenten die wel geïnformeerd zijn, is minder dan de helft **actief geïnformeerd**, namelijk door een professional in een persoonlijk gesprek. De overige cliënten zijn alleen door middel van bijvoorbeeld een folder of de website geïnformeerd.

Figuur 3.3

Bent u geïnformeerd over de klachtenprocedure van de instantie waarmee u te maken heeft?



In het panelgesprek zijn de verschillende vormen van **informatievoorziening** voorgelegd. Volgens de panelleden zijn alle vormen van informatievoorziening goed, mits deze in **samenhang** gebruikt worden. De informatie moet door de professional of instantie **herhaald aangeboden worden** en tevens goed vindbaar zijn. Hoe meer moeite een cliënt moet doen om de informatie te vinden, hoe minder toegankelijk de procedure is. Wanneer de instantie en/of de professional de cliënt actief en herhaaldelijk informeert over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om onvrede en klachten te bespreken, dan kan een cliënt daar ook eerder gebruik van maken. Dit werkt de-escalerend.

Daarnaast zou de informatie ook via andere kanalen actief aangeboden moeten worden, zoals de **cliëntenraad** en de **pleegouderraad**. Ten slotte werd de **vertrouwenspersoon** genoemd als een belangrijke bron van informatie over het klachtrecht en de klachtenprocedure.

Gebruik kunnen maken van de procedure

Ondanks dat ongeveer de helft van de volwassen cliënten wel geïnformeerd is over de klachtenprocedure, bleef het voor een aantal van hen onvoldoende duidelijk wat zij kunnen doen als zij ontevreden zijn of een klacht hebben. Dit heeft te maken met de te lange en onduidelijke klachtenregeling, onvoldoende informatie over hoe een klacht geformuleerd moet worden en onvoldoende (duidelijke) informatie met betrekking tot de inhoudelijke eisen aan een klacht (zoals onderbouwing).

“Wel hoe je de klacht moet aanmelden (per post, aan wie, etc.). Maar niet hoe je nou een klacht inhoudelijk moet aandragen. Als je zonder hulp een klacht moet indienen, dan is dat bijna niet te doen. Een goede klacht indienen (juiste argumenten, duidelijke taal, goede omschrijving, etc.) is zonder ervaring praktisch niet te doen.” – volwassen cliënt

Tevens zijn er door cliënten diverse voorbeelden genoemd waarbij het daadwerkelijk gebruik maken van de informele klachtenprocedure bemoeilijkt werd. Zo kwamen gesprekken niet of moeizaam tot stand omdat de instantie het niet nodig vond, niet wilde of de klacht bij voorkeur per mail wilde afdoen. Het kost een cliënt dan veel doorzettingsvermogen om tot een klachtgesprek te komen. Een panellid heeft pas na vele brieven waarin zij verzocht om een gesprek, plus een interventie door een rechter een klachtgesprek kunnen voeren met de betreffende instantie. Hier kan niet gesproken worden over een toegankelijke klachtenprocedure. Hetzelfde geldt voor het niet in overleg met de cliënt plannen van een gesprek. Dit is eerder aan de orde gekomen als voorwaarden voor een goede klachtbehandeling, en heeft ook invloed op de toegankelijkheid van de procedure.

Verjaringstermijn

Volwassen cliënten zijn ook bevraagd op de verjaringstermijn van klachten, omdat dit ook gaat over de toegankelijkheid van klachtenprocedures. Het hanteren van een verjaringstermijn is geen wettelijk vereiste, maar uit de analyse van hoofdstuk 2 blijkt dat de meeste instanties een **verjaringstermijn** hanteren van één jaar. Slechts een beperkt aantal respondenten (ongeveer 8%) is van mening dat er ook een verjaringstermijn van één jaar gehanteerd moet worden. De meeste volwassen cliënten hebben de voorkeur voor het **niet** hanteren van een verjaringstermijn of een **ruimere verjaringstermijn dan één jaar**. Er kunnen namelijk meerdere redenen zijn waarom het

voor een cliënt niet mogelijk is om onvrede of klachten direct of zo snel mogelijk te bespreken. Daarnaast kan er sprake zijn van langdurige betrokkenheid of bemoeienis in een gezin, en kan een stapeling van verschillende situaties over een langere periode aanleiding zijn voor een klacht. *“Omdat ik wel vind dat je in alle redelijkheid iemand zo spoedig mogelijk moet laten weten dat iets verkeerd is gegaan. Maar het kan ook zijn dat klachten een opstapeling zijn van zaken. En als het een opstapeling is, dan vind ik een korte verjaringstermijn niet passend.”* – volwassen cliënt

Ten slotte kan het zijn dat pas later het besef, de ruimte of de moed komt om klachten te uiten en men moet dan nog de mogelijkheid hebben dat te doen.

“Soms duurt het lang voor iemand de moed heeft om dit in gang te durven zetten” – volwassen cliënt



HOOFDSTUK 4

Klachtbehandeling vanuit professionalperspectief

In dit hoofdstuk staat het perspectief van de professional en de instantie waar deze werkt centraal. Hoe staat de professional tegenover een uiting van onvrede of een formele klacht? Welke ondersteuning is nodig voor de cliënt en professional bij de behandeling van een klacht? Hoe toegankelijk zijn de klachtenprocedures voor cliënten gezien vanuit de professional? Daarnaast wordt de algemene visie van professionals op het klachtrecht van cliënten besproken.

Er is een vragenlijst afgenomen onder medewerkers van de GI's, VT's en de RvdK. Van de respons zijn 123 vragenlijsten bruikbaar voor de beantwoording van bovenstaande vragen.

Figuur 4.1

Respons vragenlijsten professionals uitgesplitst naar instantie en functie

	Jeugdbeschermer/ Jeugdrecluseerder/ Raadsonderzoeker/ Onderzoeker			Klachtenbemiddelaar/ klachtenfunctionaris		Totaal
	Veilig Thuis	Leidinggevende	Stafmedewerker	Anders		
Gecertificeerde instelling	59	9	7	2	3	80
Veilig Thuis	1	2	1	0	0	4
Raad voor de Kinderbescherming	27	0	3	3	6	39
Totaal	87	11	11	5	9	123

Vanwege de lage respons vanuit VT kan in dit hoofdstuk geen duiding worden gegeven aan het perspectief vanuit VT ten opzichte van de andere organisaties of het totaal. Daar waar dat relevant is wordt de respons vanuit de GI's en de RvdK wel tegen elkaar of het totaal afgezet.

Daarnaast heeft er een panelgesprek plaatsgevonden met medewerkers van GI's, VT en de RvdK. De panelleden waren voornamelijk professionals die direct contact hebben met cliënten.³⁹

4.1. Visie op het klachtrecht

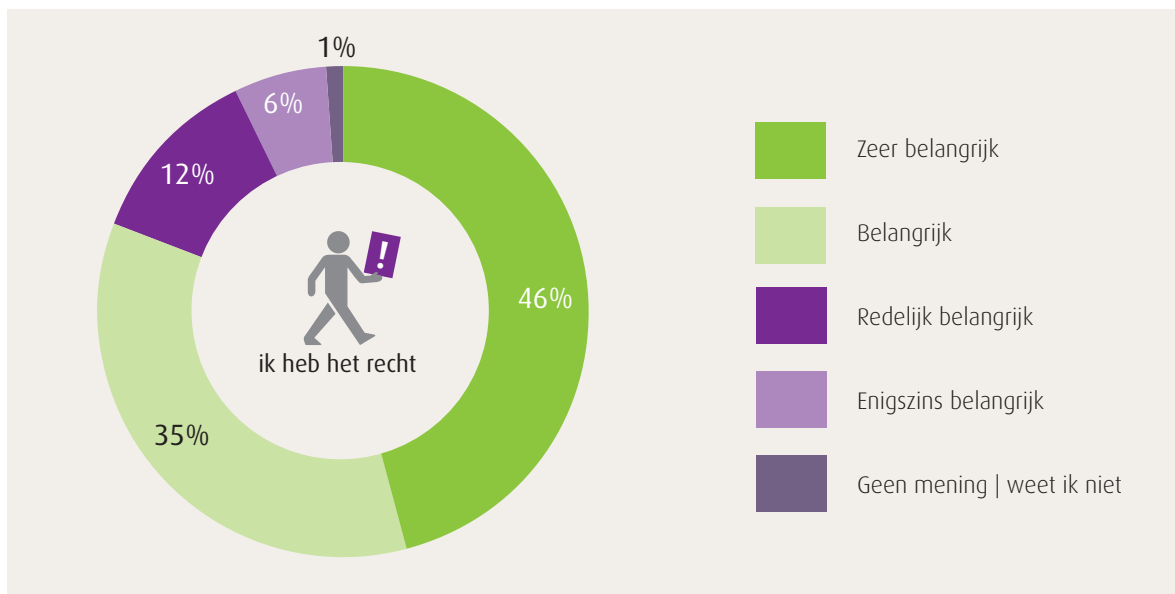
4.1.1. Algemeen

81% van de respondenten vindt het recht van een cliënt om een klacht in te dienen (zeer) belangrijk. Opvallend is dat, wanneer alleen wordt gekeken naar professionals die in direct contact staan met cliënten, dit percentage daalt naar 73%.

Figuur 4.2

Hoe belangrijk vind jij het recht van een cliënt om een klacht in te dienen?

Alle respondenten

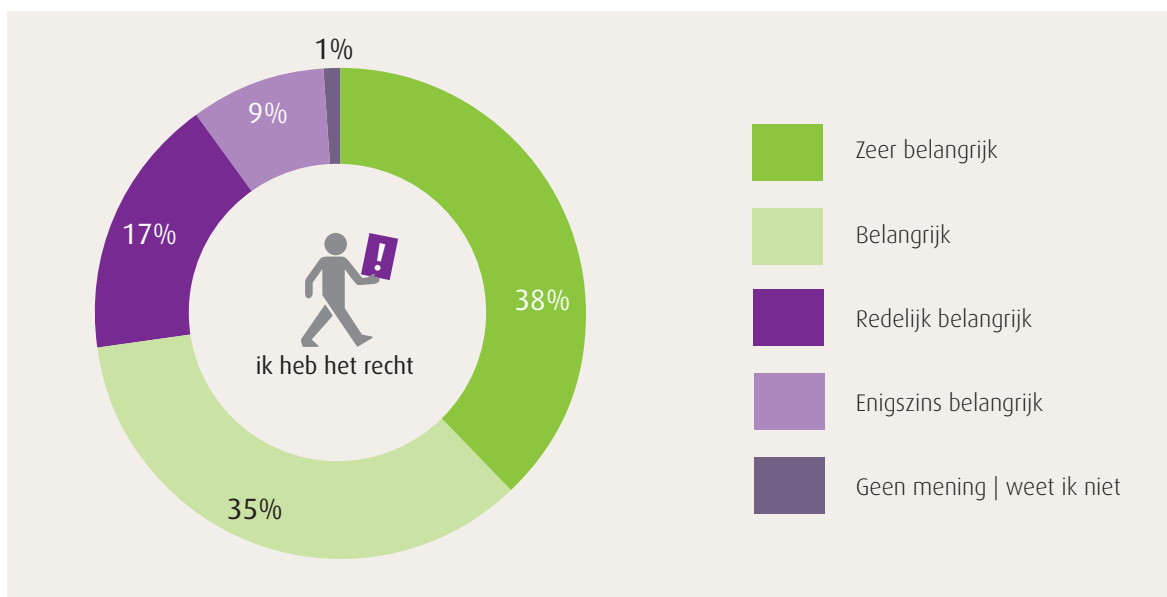


39. Jeugdbeschermers, jeugdreclasserders, raadsonderzoekers en onderzoekers van Veilig Thuis.

Figuur 4.3

Hoe belangrijk vind jij het recht van een cliënt om een klacht in te dienen?

Alleen jeugdbeschermers, jeugdreclaseerders, raadsonderzoekers en onderzoekers van Veilig Thuis



Wat het meest wordt genoemd ten aanzien van het belang van het klachtrecht is **het leereffect voor de professional en de instantie**. Het is belangrijk om feedback te krijgen op het eigen handelen, zodat kan worden gereflecteerd en de handelwijze kan worden aangepast als dat nodig is. Door klachten kunnen zwakke plekken of fouten in het proces worden ontdekt.

“Het wordt nogal eens vergeten hoe stroperig, vervelend of lastig het is om een onderzoek te krijgen. Eigenlijk kennen we zelf de weg die de cliënt maakt maar gedeeltelijk, klachten kunnen helder maken waar het voor hen schuurt.” – professional

“Door het bespreekbaar te maken, kun je er allebei van leren en het verbeteren of veranderen.” – professional

Wat daarnaast veel terugkomt is dat het klachtrecht van groot belang is vanwege de **afhankelijkheid van de cliënt** ten opzichte van de instantie en de **impact die beslissingen** hebben op het leven van de cliënt. Er is sprake van gedwongen bemoeienis en er hangt veel vanaf voor cliënten. De mogelijkheid om dan gebruik te maken van het klachtrecht versterkt de positie van de cliënt.

“Ik vind dat cliënten in een dusdanige (afhankelijkheids)positie zitten dat zij ruimte moeten hebben en voelen om als ze het niet eens zijn met het proces inzake de maatregel, hierover een klacht in te dienen.” – professional

“In basis is de betrokken klant in een situatie gekomen die hij/zij meestal niet zelf gezocht heeft. Daarbij is Veilig Thuis een overheidsinstantie. Deze beide ingrediënten zorgen voor een ongelijkwaardige positie voor de klant. Klachten geven hier informatie over om onze handelwijze beter af te stemmen.” – professional

Naast het belang dat professionals hechten aan het klachtrecht, plaatsen zij er ook kanttekeningen bij. Zo komt meermaals naar voren dat het veel **tijd kost** om een klacht te behandelen: tijd die

men liever besteedt aan cliënten en de uitvoering van de hulpverlening of het onderzoek. Met name als klachtbrieven van cliënten zeer omvangrijk zijn of wanneer de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, wordt de tijdsinvestering als onevenredig gezien door professionals. Daarnaast wordt ook de **impact die een klacht kan hebben** benoemd. Met name als de klacht ongefilterd geventileerd wordt of als er geen 'eisen' aan het indienen en de formulering van een klacht gesteld worden. Regelmatig komt naar voren dat professionals het gevoel hebben dat cliënten in een klachtenprocedure heel ver mogen gaan in hun onheuse bejegening (zoals schelden en (be)dreigen). Men is van mening dat cliënten te veel ruimte krijgen om te klagen en hiermee een 'podium' krijgen. Dit werd ook aangegeven in het panelgesprek. De professionals die dit uiten geven aan dat klachten worden gebruikt voor een ander doel, zoals het vertragen van het proces. Als dit aan de orde is, dan ontstaat er bij professionals een duidelijke weerstand tegen klachten en wordt het belang van het klachtrecht minder gezien. Het is duidelijk dat de manier waarop sommige cliënten met het klachtrecht omgaan, veel impact heeft op professionals en dat deze, voor professionals, negatieve ervaringen hen erg bijblijven.

"Ik ben mij zeer bewust van de afhankelijke positie waarin cliënten zitten wanneer ze met ons in aanraking komen. Ik vind het een groot goed dat er een manier is om ze te beschermen tegen onheuse bejegening. Daarentegen vind ik het lastig dat er veel podium is voor mensen die hun strijd niet in de rechtbank winnen en die die strijd willen voortzetten in de procedures." – professional

"Het geeft de cliënten een stem en houdt in sommige zaken de jeugdbeschermer scherp. Echter zijn er sommige zaken waarbij cliënten om de seconde dreigen met een klacht of een klacht indienen. Dit gaat dan ten koste van de ontwikkeling van de kinderen, in dit soort gevallen vind ik het recht op klachten indienen minder belangrijk." – professional

4.1.2. Samenwerking en eerder oppakken van onvrede

In het panelgesprek met professionals is uitgebreid stilgestaan bij het aangaan van de samenwerking met cliënten en het eerder oppakken van onvrede, omdat de noodzaak hiervan nadrukkelijk naar voren komt vanuit volwassen cliënten. De meeste panelleden vinden het belangrijk dat er regelmatig wordt stilgestaan bij de samenwerking en dat het – in het gedwongen kader – van groot belang is dat de **professional hiertoe het initiatief neemt**. In de praktijk ligt de focus echter wel vaak op de ouders, terwijl het om het kind gaat. Bij jeugdigen wordt de samenwerking door de panelleden minder expliciet benoemd en is er meer aandacht voor het creëren van een veilige setting, zodat de jeugdige zijn verhaal kan doen.

Echter, het regelmatig stilstaan bij de samenwerking gebeurt niet bij alle instanties consequent. Dit is van verschillende factoren afhankelijk. Zo wordt genoemd dat de contacten met VT vaak vluchtig zijn en er dan nauwelijks sprake is van een samenwerking. Echter, het is wel goed om terug te kijken op zaken waar cliënten niet tevreden over waren, bijvoorbeeld de bejegening. Dit is ook helpend voor cliënten om vertrouwen te houden in de keten. Ten aanzien van de RvdK wordt aangegeven dat de samenwerking wel onderwerp van gesprek is aan het begin en aan het eind van het onderzoek, maar niet tussendoor. Het regelmatig stilstaan bij de samenwerking lijkt passender bij instanties die langer betrokken zijn bij een gezin zoals een GI. Het is echter een zoektocht voor instanties en professionals om dit zo natuurlijk mogelijk in te bedden.

In het kader van de samenwerking wordt tevens benoemd dat het van groot belang is ervoor te zorgen dat je als professional en cliënt **dezelfde taal spreekt**. Zorg dat je elkaar begrijpt en pas taalgebruik aan, aan de (cognitieve vermogens van de) cliënt. Tot slot wordt vanuit professionals erkend dat het belangrijk is om **zo snel mogelijk in gesprek** te gaan over onvrede en dat de professional hier het initiatief in kan nemen als de cliënt dat niet doet. Er moet dan wel sprake zijn van een voor de professional herkenbare uiting van onvrede.

4.2. Ervaring met klachtbehandeling

In deze paragraaf wordt stilgestaan bij de vraag: *“Hoe staat een professional tegenover een uiting van onvrede of een (formele) klacht?”*, waarbij specifiek aandacht is voor klachten van jeugdige cliënten. Daarnaast is verder ingezoomd op de ervaringen met de informele en de formele klachtenprocedure.

Van de respondenten die direct contact hebben met de cliënt heeft 86% wel eens te maken gehad met een klacht, waarbij dit voor de overgrote meerderheid (71%) **minder dan 5 keer per jaar** voorkomt. Professionals is de vraag gesteld: *“Wat gebeurt er met je als een cliënt een klacht tegen jou indient of zegt dat te gaan doen?”* Deze vraag is uitgesplitst in *“Wat denk je?”*, *“Wat voel je?”* en *“Wat doe je?”* Wat opvalt in de beantwoording is dat bijna alle respondenten bij *“Wat voel je?”* negatieve gevoelens uiten. Daar waar negatieve gevoelens gepaard gaan met negatieve gedachten – zonder dat hierbij ook reflectieve uitingen gedaan worden – hebben de meeste respondenten een puur intern gerichte en soms defensieve houding naar aanleiding van een klacht. Deze professionals geven veelal aan zich te gaan voorbereiden op de klacht (bijvoorbeeld daar het dossier op orde maken) of ze nemen een inactieve houding aan (afwachten wat er gaat gebeuren en wat er van je verwacht wordt). In beide gevallen wordt er geen contact gezocht met de cliënt.

De respondenten die **reflectieve gedachten** uiten, koppelen hieraan vaker een actieve houding (in contact treden met de cliënt, zoeken naar een oplossing) of een reflectieve houding (eigen stappen overdenken, bij anderen nagaan of het anders had gekund).

<i>Wat denk je?</i>	<i>“Hoe kan ik onze werkrelatie herstellen.”</i>
<i>Wat voel je?</i>	<i>“Ik baal vreselijk. Dit zijn zaken die een werkrelatie moeilijk maken en dat is juist een aspect waar ik sterk in ben. Ik merk dat het me stress geeft en dit niet te kunnen gebruiken.”</i>
<i>Wat doe je?</i>	<i>“Ik probeer het gesprek aan te gaan over de reden en wat ik anders had kunnen/moeten doen. Ook probeer ik uitleg te geven waarom ik dingen doe.”</i>

Een reflectieve houding ten aanzien van klachten lijkt een positieve invloed te hebben op de wijze waarop een professional de klacht behandelt. Dit is van essentieel belang, omdat klachten inherent zijn aan het werkveld van deze professionals.

Om mogelijke redenen te achterhalen voor de overwegend negatieve associaties met klachten zijn ook vragen gesteld als *“Voel je je voldoende toegerust om met klachten van cliënten om te gaan?”*, *“Ervaar je voldoende steun van je organisatie als je te maken krijgt met een (formele) klacht?”* en *“Is ondersteuning voor de professional gewenst bij de behandeling van klachten?”* Het antwoord op deze vragen komt aan de orde in paragraaf 4.3.

Klachten van jeugdige cliënten

Meer dan **70%** van de respondenten heeft **geen ervaring met klachten van jeugdige cliënten**.

Een deel van de respondenten geeft aan dat zij het erger of vervelender vinden als een jeugdige een klacht indient over hen. Het raakt de professional meer, omdat de jeugdige de primaire cliënt is.

“Ik vind een klacht van een jeugdige veel heftiger dan een klacht van ouders. Dit komt omdat je het voor de jeugdige juist wilt verbeteren en als zij niet blij met je zijn, waar doe je het dan voor?”

– professional

“Wanneer het jongeren zelf betreft baal ik hier meer van en trek ik het me meer persoonlijk aan.

Zij zijn in de basis degene voor wie ik het werk doe. Als zij een klacht indienen, zie ik dat soms toch als falen.” – professional

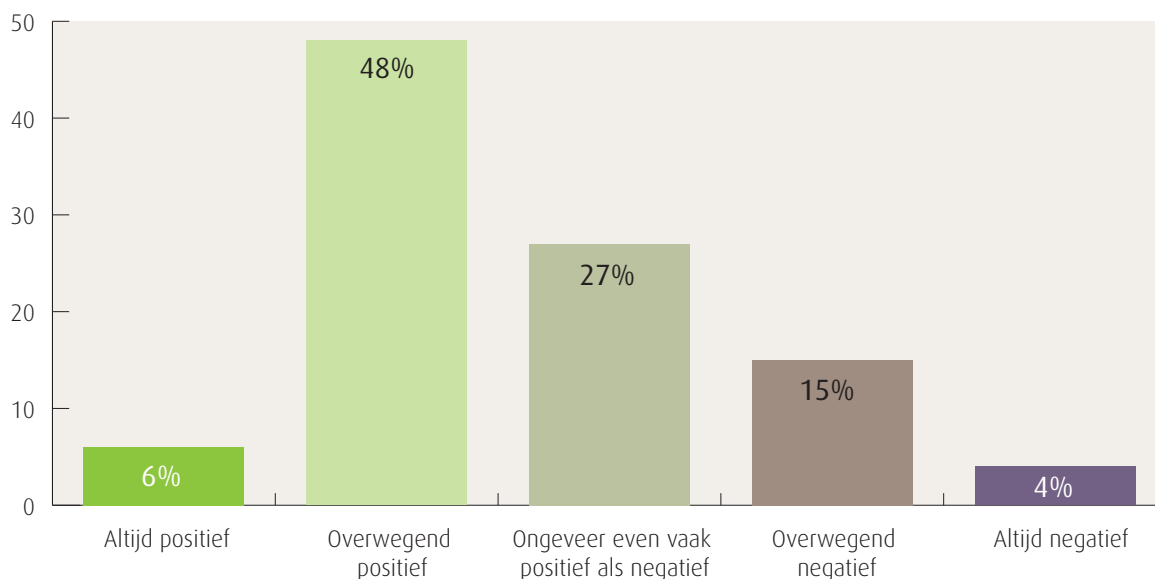
4.2.1. Informele procedure

Van de respondenten heeft 92% ervaring met de informele klachtenprocedure. Voor meer dan de helft van deze respondenten is de ervaring met de informele procedure altijd of overwegend positief. Hierbij is wel een groot verschil te zien tussen de reacties vanuit de GI's en de RvdK.

Bij de GI's is ruim 65% altijd of overwegend positief. Echter, bij de **RvdK** hebben de negatieve ervaringen de overhand. **Bijna 60%** van de respondenten van de RvdK heeft **altijd of overwegend negatieve ervaringen** met de informele procedure.

Figuur 4.4

Ervaringen van professionals met de informele klachtenprocedure



Positieve ervaringen met de informele procedure worden met name gekenmerkt door **inhoudelijk goede gesprekken** en **steun vanuit de instantie voor de professional**.

“Fijn als de teamleider goed begrijpt welke steun de jeugdbeschermer nodig heeft en daarin kan bemiddelen met de klager.” – professional

Met **inhoudelijk goede gesprekken** wordt bedoeld op gesprekken waarin duidelijk wordt waar het probleem zit, de cliënt goed gehoord wordt, er uitleg gegeven kan worden, men tot een oplossing kan komen en/of afspraken gemaakt kunnen worden. Het wordt ook regelmatig gezien als een goed middel voor een doorstart of verbetering van de samenwerking.

“Tijdens het gesprek werd duidelijk dat deze ouder niks persoonlijk had op mij, maar het niet eens was over de gang van zaken. Dit had te maken met de interactie tussen hem en zijn ex. Hierbij kort stil kunnen staan en nieuwe plannen kunnen maken.” – professional

De meest genoemde oorzaken voor een negatieve ervaring met de informele procedure zijn de **houding** (niet openstaan voor een goed gesprek) **of het grensoverschrijdende gedrag van de cliënt** en **onvoldoende steun vanuit de instantie**. Steun vanuit de instantie komt ook terug als kenmerkend voor een positieve ervaring. Of een professional voldoende steun krijgt vanuit de instantie lijkt mede bepalend te zijn voor hoe de informele procedure ervaren wordt door deze professional.

“Geen duidelijke positie als werker. Teammanager die uitspraken of toezeggingen doet die niet kunnen of kloppen dan wel niet tot zijn verantwoordelijkheden behoren. Elke teammanager doet het anders, waardoor verloop en uitkomsten nogal grillig zijn, en beleid wordt door eenieder weer anders geïnterpreteerd. Je hebt als werker het nakijken en het gesprek lijkt meer voor de vorm om

cliënt tegemoet te komen, dan om daadwerkelijk tot een analyse en oplossing van het probleem te komen. Voelt erg onveilig aan.” – professional

“Ik vind dat de Raad voor de Kinderbescherming niks doet om het voor zijn eigen medewerkers op te nemen. Je wordt alleen naar een bemiddelingsgesprek gestuurd terwijl de klacht gaat over mij als raadsonderzoeker.” – professional

Toegevoegde waarde informele klachtenprocedure

Ondanks dat er redelijk wat negatieve ervaringen zijn met de informele klachtenprocedure, vindt bijna 90% van de respondenten dat de informele klachtenprocedure wel van toegevoegde waarde is in de klachtbehandeling. De toegevoegde waarde zit met name in de volgende aspecten:

- **Het voorkomt (formele) klachten en is meer gericht op (verbeteren van) de samenwerking**

Het voorkomen van een formele klacht (hoewel geen doel op zich) wordt genoemd als de voornaamste toegevoegde waarde van de informele klachtenprocedure. Met de informele procedure wordt de klacht ‘klein’ gehouden in de zin van dat het besproken wordt op de plek waar de klacht is ontstaan, zonder dat hier veel anderen bij worden betrokken. Hierdoor kan het ook meer gericht zijn op de (verbetering van de) samenwerking.

“Juist! Dit is een kans om er samen uit te komen. Op het moment dat de formele klachtenprocedure wordt ingezet is er vaak al sprake van escalatie en is het veel moeilijker om weer in de samenwerking te komen.” – professional

“Zeker weten! Meer dan een formele klacht. Bij een formele klacht is er een uitspraak maar nog niks opgelost. Informele bemiddeling grijpt in waar het probleem ontstaan is en geeft de mogelijkheid snel bij te sturen, aanvullende afspraken te maken of te verduidelijken. Ook als een verschil in mening niet opgelost kan worden is het belangrijk stil te staan bij hoe nu verder.” – professional

- **De informele procedure is sneller, laagdrempeliger en meer oplossingsgericht**

Professionals vinden de informele klachtenprocedure veruit de snelste en meest laagdrempelige manier om onvrede of klachten te behandelen. In een gesprek kan beter gezocht worden naar een oplossing, daar waar in de formele klachtenprocedure veelal puur een uitspraak gedaan wordt.

“Dit kan de lucht klaren op heel korte termijn, waarna een onderzoek weer door kan met eventueel een aanpassing. Formele afhandeling duurt lang en heeft veel lading” – professional

“Ja. Door samen na te gaan wat het probleem is, kan er ook samen gekeken worden naar een oplossing. Daarvoor is het nodig om professionals goed toe rusten om klachten te voorkomen en/of hierin te bemiddelen.” – professional

Daarbij is het **bij uitstek een manier om cliënten goed te horen**, aldus de professionals. Er is tijd en ruimte om hierbij stil te staan, meer dan in de formele klachtenprocedure.

“Ik denk dat klagers zich vaak onbegrepen en niet gehoord voelen. Daarin kun je in een informeel gesprek vaak al een heel eind komen door te luisteren en toe te geven dat het voor de cliënt niet prettig is geweest en dat je daarin als jeugdbescherming rekening mee kan houden.” – professional

4.2.2. Formele procedure

Voor veel respondenten is de formele klachtenprocedure een overwegend negatieve ervaring. Het **kost veel tijd en werk** om voor te bereiden en er wordt regelmatig juridische en administratieve ondersteuning gemist. Ook is het de ervaring dat **cliënten (te) veel ruimte en begrip** krijgen van de klachtencommissie of klachtadviescommissie en dat zij niet **begrensd** worden in **gedrag**, ook niet als het gedrag onbehoorlijk is. Ten slotte wordt genoemd dat het een vervelende, stressvolle en spannende ervaring kan zijn. De spanning zit met name in de **onbekendheid** met of **onvoorspelbaarheid** van de procedure.

“Totaal afhankelijk van klachtbehandelaar of voorzitter. Over het algemeen ervaar ik het als ontzettend naar. Er wordt ruimschoots afgeweken van de geformuleerde klacht van cliënt (klager), de cliënt krijgt de ruimte om allerlei nieuwe en andersoortige klachten plotseling op tafel te gooien waarop de beklagde zich onvoorbereid ad hoc moet verdedigen. (...) De klachtbehandeling richt zich regelmatig niet louter op de werkwijze of het proces dat de RvdK wel of niet goed heeft doorlopen, maar richt zich ook vaak op de inhoud van een rapport en advisering.”

– professional

“Ik vond het voorafgaand erg spannend. Het voelt echt alsof je op het strafbankje zit. Ik ging aan mijzelf twijfelen en raakte onzeker. (...) In dit gesprek (red. de zitting van de klachtencommissie) vond ik het lastig om een rol aan te nemen. Enerzijds wil je de feiten vertellen en anderzijds wou ik niet met “moddergooien”. Hier heb ik nog wel wat te leren. Na het gesprek viel er een last van mijn schouders, het viel me mee. Ik weet nu hoe een dergelijk gesprek verloopt. Alsnog zou ik veel spanning houden bij een nieuwe formele klachtenprocedure.” – professional

Op een aantal aspecten van de zitting bij de klachtencommissie is nader ingegaan, wat heeft geleid tot de uitkomsten zoals weergegeven in figuur 4.5.

Figuur 4.5

Ervaring van professionals met de klachtencommissie

	(sterk) mee eens	noch mee eens, noch mee oneens	(sterk) mee oneens	geen mening
De klachtencommissie is deskundig	54%	26%	21%	0 %
Er wordt voldoende tijd genomen voor de zitting	79%	13%	5%	3%
Ik ben prettig bejegend door de klachtencommissie	49%	28%	21%	3%
Ik vond de zitting spannend	69%	18%	10%	3%
De zitting is te formeel	16%	29%	53%	3%
Ik kreeg voldoende spreektijd	63%	11%	24%	3%
De klager kreeg voldoende spreektijd	82%	15%	0%	3%
De klachtencommissie vroeg door als ze meer wilde weten	85%	8%	5%	3%
Ik werd voldoende ondersteund (door mijn organisatie) tijdens de zitting	77%	13%	8%	3%
Ik kijk positief terug op de zitting	38%	23%	36%	3%

In de tabel is te zien dat ongeveer evenveel professionals positief als negatief terugkijken op de zitting bij de klachtencommissie. De respondenten die hier negatief op terugkijken geven aan dat zij zich onprettig bejegend voelden door de klachtencommissie, dat zij de klachtencommissie onvoldoende deskundig vonden, dat zij onvoldoende spreektijd kregen, alsmede dat er sprake was van onvoldoende ondersteuning voor de professionals vanuit de instantie.

“Toon en manier van vragen is veroordelend, suggestief en vijandig richting beklagde.”

– professional

Uitspraak

Het is voor professionals relevant dat de context waarbinnen de klacht wordt geuit (zoals het gedwongen kader of een complexe echtscheiding), wordt meegenomen in de afweging en de uitspraak van de klachtencommissie: **het totaalplaatje is van belang**. Daarnaast wordt aangegeven dat, wanneer cliënten zich naar aanleiding van een uitspraak of zitting gehoord en/of erkend voelen, dit helpend kan zijn voor het proces. Er wordt dan weer gekeken naar de toekomst. Een aantal keren noemen professionals dat **meer onderbouwing** is gewenst in de uitspraak, zodat helder wordt wat de afwegingen van de klachtencommissie zijn.

“In mijn casus was deze uitspraak helpend in het proces. Als de klachtencommissie geen aanbevelingen naar onze organisatie had gedaan, dan zou deze moeder blijven strijden. Nu ze gezien en erkend is konden we door in het proces.” – professional

Instantiereactie

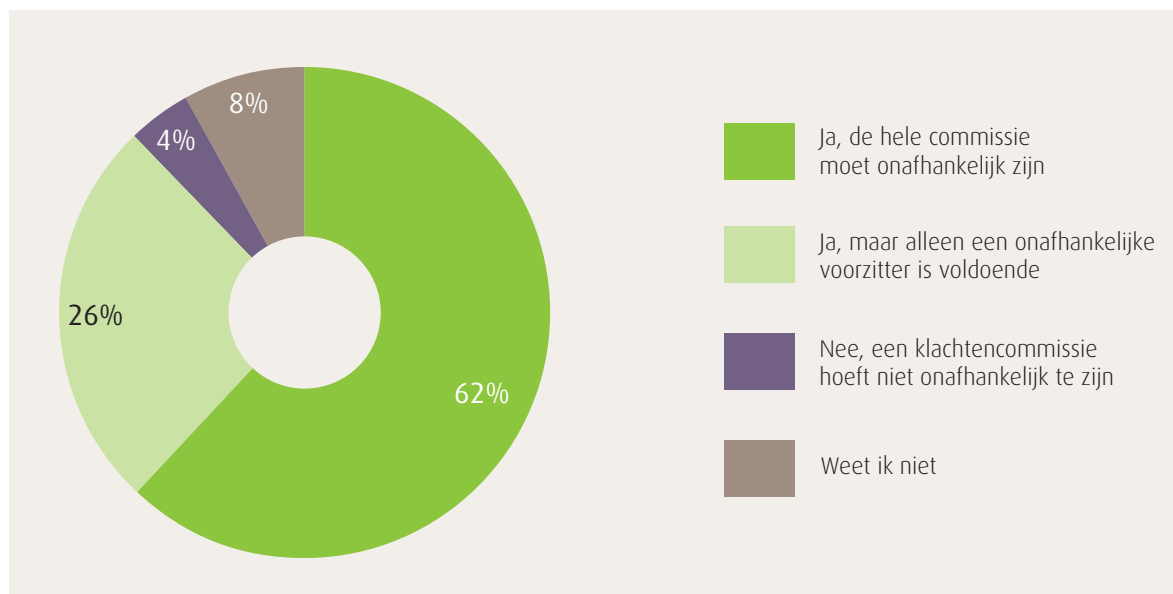
De GI of VT moet, binnen één maand na de uitspraak van de klachtencommissie, een reactie op de uitspraak sturen aan de cliënt en de klachtencommissie. Ruim een kwart van de professionals die met een formele klachtenprocedure te maken hebben gehad, heeft deze reactie zelf niet ontvangen. De vraag is of de professional dan wel op een andere manier is geïnformeerd over de reactie van de instantie op de uitspraak. Een aantal keren geeft de professional aan dat hij (als beklagde) deze reactie vanuit de instantie zelf opstelt en niet de bestuurder of andere medewerker van de instantie. Eén van de respondenten gaf hierbij aan het belangrijk te vinden erkenning te geven als hij niet goed gehandeld heeft in deze reactie. Ook wanneer de klachten ongegrond zijn, kan rekening worden gehouden met wat de cliënt als onprettig heeft ervaren; daar is de samenwerking bij gebaat.

Onafhankelijkheid klachtencommissie

Net als volwassen cliënten is ook professionals gevraagd naar de wenselijkheid in de mate van onafhankelijkheid van de klachtencommissie. Hierbij geeft 62% van de respondenten aan dat de hele klachtencommissie onafhankelijk dient te zijn.

Figuur 4.6

De onafhankelijkheid van de klachtencommissie



De onafhankelijkheid wordt met name van belang gezien voor de cliënt (en een aantal keren ook voor de professional zelf). Het geeft de cliënt **vertrouwen** en het gevoel **serieus genomen** te worden. Het **voorkomt** ook iedere schijn van **partijdigheid**. Tevens kan de onafhankelijkheid ervoor zorgen dat de uitspraak wordt geaccepteerd of meer waarde heeft voor de cliënt.

“Ik denk dat voor het vertrouwen van de cliënt in de uitspraak de onafhankelijkheid van de commissie (niet alleen de voorzitter) heel belangrijk is. Ook om te voorkomen dat de uitspraak van de commissie door de cliënt op basis van ‘afhankelijke’ leden niet serieus genomen wordt.”

Tevens om te voorkomen dat er belangenverstremgeling plaatsvindt tussen leden en de organisatie waar zij voor werken. Leden van de commissie dienen zelf geen belang te hebben bij de uitspraak. Zou het zelf ook niet prettig vinden als een klacht behandeld wordt door de organisatie die beklaagd wordt.” – professional

Wat essentieel is voor professionals – los van de onafhankelijkheid – is dat de klachtencommissie **voldoende kennis heeft** van de **werkwijze** van de instantie en **expertise** heeft ten aanzien van het **werkveld**.

“Complete onafhankelijkheid van de organisatie vind ik alleen wenselijk als er voldoende en overeenkomstige kennis is van zowel de rol van de beklaagde, de organisatie, zijn/haar taken en bevoegdheden én opdrachten, als de situatie van de klager en zijn/haar taken en rollen.”

– professional

4.3. Ondersteuning voor de professional bij klachtbehandeling

Of een professional zich voldoende toegerust voelt om met klachten van een cliënt om te gaan, heeft voornamelijk te maken met de houding die hij heeft ten aanzien van klachten, de cliënt die een klacht indient en de mate van (emotionele en procedurele) steun vanuit de organisatie.

Eigen houding ten aanzien van klachten

Professionals die zichzelf voldoende toegerust achten, geven met regelmaat aan dat het onderdeel is van het werk en het systeem. Het is een recht van een cliënt en hier krijg je hoe dan ook mee te maken.

“Het is aan ons om dan in een gedwongen kader toch verandering te bewerkstelligen. Het is niet gek dat dit gepaard kan gaan met weerstand” – professional

Cliënt die een klacht indient

De houding van cliënten die een klacht indienen en de wijze waarop zij zich uiten, speelt een rol in de mate waarin professionals zich voldoende toegerust voelen om met klachten van cliënten om te gaan. Uiten cliënten zich in de ogen van de professional grensoverschrijdend, dan maakt dit het lastig hier goed mee om te gaan. Er wordt hierbij veel gerefereerd aan de noodzaak tot ondersteuning vanuit de instantie, bijvoorbeeld een leidinggevende die de cliënt aanspreekt op dergelijk gedrag.

Professionals geven aan meer moeite te hebben met cliënten die veelvuldig klachten indienen. In het panelgesprek werd herkend dat cliënten soms grenzeloos zijn in het klagen en hun gedrag. In een klachtbehandeling is wederzijds respect noodzakelijk. Wanneer cliënten grensoverschrijdend gedrag laten zien (in de klachtenprocedure), moet dit ook onderwerp van gesprek zijn. Ten slotte hebben klachten van persoonlijke aard invloed op de mate waarin de professional zich toegerust voelt daarmee om te gaan.

“De cliënt kreeg ruimte mij uit te maken voor gezinsvernietiger en feeks. Daar werd niet op ingegrepen. Dit deed veel met mij en maakt dat ik mij qua spanning die ik toen heb ervaren niet 100% toegerust voel om met klachten en klachtgesprekken om te gaan.” – professional

Is een klacht niet persoonlijk, dan kan de professional hier beter mee omgaan.

“De klacht ging eigenlijk niet over mij. Van mij mogen cliënten dan nog meer ruimte krijgen om emotioneel te zijn. Het zou mij helpen als ze het dan “kwijt” kunnen.” – professional

Mate van (emotionele en procedurele) steun vanuit de instantie

Professionals geven aan dat steun en ondersteuning vanuit de instantie in grote mate bepaalt of zij zich toegerust voelen om met klachten van cliënten om te gaan. Het gaat dan om ondersteuning in het gesprek, maar ook bij het voorbereiden om met klachten om te gaan (zoals bij het inwerken), informatie over de klachtenprocedure en juridische kennis. Nieuwe medewerkers blijken niet altijd getraind te worden in klachtenprocedures en bijbehorende werkwijzen. In het panelgesprek werd het gebrek aan informatie over of inwerken en trainen op het omgaan met klachten niet herkend, terwijl dit wel sterk naar voren komt uit de vragenlijsten. In de opleiding daarentegen wordt nog te weinig aandacht besteed aan het klachtrecht en dat zou wel moeten, aldus de panelleden. Tenslotte is aandacht voor de (emotionele) invloed van een klacht op de professional van belang om zich goed toegerust te voelen. In het panelgesprek werd benoemd dat men wel voldoende steun ervaart in de procedure en de praktische onderdelen, maar dat er meer aandacht mag zijn voor emotionele steun.

“Ik sta open voor een kritische blik op mijn handelen. Ik probeer er iets uit te halen waarin ik mij kan ontwikkelen. Om dit te kunnen doen heb ik wel een team nodig dat mij in mijn kracht zet zodat mijn onzekerheid niet de overhand neemt.” – professional

Het merendeel van de respondenten (64%) geeft aan zich **over het algemeen voldoende gesteund** te voelen door de instantie als zij te maken krijgen met klachten. Ook in het panel was dit de consensus. Opvallend is dat er een groot verschil bestaat tussen de mate waarin professionals van de RvdK zich gesteund voelen (slechts 14% voelt zich meestal wel gesteund) ten opzichte van professionals van GI's (83% voelt zich altijd of meestal wel gesteund). Uit de reacties van de professionals van de RvdK komt naar voren dat zij van directe collega's meestal wel steun ervaren, maar dat het volgens hen essentieel is om ook vanuit het management ondersteuning te krijgen en dat dit vaak ontbreekt.

“Bij mijn vorige werkgever, een GI, werd ik goed gesteund door mijn werkgever. Bij de Raad voor de Kinderbescherming heb ik het gevoel dat je aan je lot wordt overgelaten en dat je het lekker alleen mag uitzoeken.” – professional

“In feite klaagt een cliënt tegen de organisatie, en niet zozeer tegen jou als medewerker (want dan zou de tuchtroute de logische route zijn), maar in de praktijk sta je uiteindelijk zelf als individu in de beklagdenbank en is er nauwelijks ondersteuning, zeker niet vanuit het management.”

– professional

Het is dan ook niet verrassend dat bijna 93% van de respondenten aangeeft dat de professional in zowel de informele als formele procedure **ondersteuning moet krijgen voor een goede klacht-afhandeling**. Dit draagt bij aan het leereffect en het draagt ook uit dat de professional niet alleen handelt, maar een vertegenwoordiger is van de instantie die een opdracht uitvoert.

“Voor professionals voelt het soms als een aanval waardoor zoveel stress ontstaat dat er voor reflectie en leren van klachten geen ruimte meer is. Alleen al om die reden is goede ondersteuning die ervoor zorgt/toe bijdraagt dat de professional kan voelen dat hij mag leren van fouten etc.”

heel erg belangrijk. Anders schiet men in de verdediging en gaat er op die manier alleen maar meer strijd komen met klagers in plaats van het gesprek over wat is er gebeurd, had dit anders gekund/gemoeten en wat gaan we daar aan doen.” – professional

Wie het beste steun kan bieden aan de professional bij een klachtenprocedure is afhankelijk van de inhoud van de klacht, de wens van de professionals en waar men zich bevindt in de procedure. Bij de GI's wordt veelvuldig genoemd dat de leidinggevende hierin een grote rol speelt. Bij de RvdK wordt niet meer gewerkt met direct leidinggevend en een aantal respondenten geeft terug dat dit wel gemist wordt in de klachtbehandeling. Daarnaast wordt een jurist als ondersteuner regelmatig genoemd bij de formele klachtenprocedure. Ook een gedragsdeskundige wordt genoemd, als dat relevant is gezien de inhoud van de klacht. Zowel uit de vragenlijst als uit het panelgesprek komt naar voren dat de professional altijd de mogelijkheid moet hebben om ondersteund te worden in de klachtenprocedure. Hierbij zou een organisatie meerdere opties beschikbaar moeten stellen.

“Mijn manager bespreekt met mij welke ondersteuning ik nodig heb, zet punten op een rijtje zodat ik weet wat belangrijk is, wat ik moet doen.” – professional

“Mijn teammanager loopt altijd even persoonlijk binnen en we bekijken samen wat ik nodig heb om verder te kunnen.” – professional

4.4. Ondersteuning voor de cliënt bij klachtbehandeling

Ruim 80% van de respondenten geeft aan dat het gewenst is dat de cliënt (de mogelijkheid tot) ondersteuning krijgt in zowel informele als formele klachtenprocedures. Dit draagt bij aan een goede klachtbehandeling. Professionals geven aan dat een ondersteuner van grote toegevoegde waarde is bij het **structureren en verwoorden van de klacht** (in brief en gesprek), voor **procesbegeleiding** (voorbereiding, uitleg geven over de procedure en nabespreken) en voor (emotionele) **steun**.

Of de cliënt ondersteuning nodig heeft, is volgens de professionals met name **afhankelijk van de cliënt zelf**. Indien gewenst moet ondersteuning altijd mogelijk zijn. Professionals herkennen situaties waarin zij van mening zijn dat ondersteuning zeer gewenst is. Zoals cliënten die niet de capaciteit of kennis hebben om zelf (goed) een klachtenprocedure te doorlopen of cliënten die het spannend vinden of angstig zijn om klachten in te dienen. Wie deze ondersteuning het best kan bieden, is afhankelijk van de cliënt en zijn wens hierin, zo blijkt uit de resultaten. Vanuit professionals wordt echter veel voorkeur uitgesproken voor de vertrouwenspersoon, omdat deze een onafhankelijke professional is die het **werkveld goed kent** en een minder juridiserende invloed heeft dan een advocaat. Professionals geven daarnaast aan wat zij belangrijk vinden ten aanzien van de houding en rol van de ondersteuner:

- **Steunend voor de cliënt (in gesprek en gehele proces), maar niet strijdend**

Door het bieden van steun, te fungeren als een extra paar ogen en oren en naast de cliënt te staan om te zorgen voor meer gelijkwaardigheid in het gesprek, levert de ondersteuner een positieve bijdrage aan klachtbehandeling. Wat volgens professionals niet helpend is, is als de

ondersteuner gaat 'meestrijden' met de cliënt en in wezen een extra partij wordt in de procedure. Daarop wordt aangevuld dat de ondersteuner de cliënt zoveel mogelijk zelf het verhaal moet laten doen en kan helpen of aanvullen waar dat nodig is. Dit werd ook beaamd in het panelgesprek. Het is en blijft de klacht van de cliënt en de ondersteuner is er ter ondersteuning, niet om het over te nemen van de cliënt.

- **Geen eigenbelang of emotie en (enige) neutraliteit**

Een neutrale houding en rol, maar wel ondersteunend aan de cliënt, is zeer helpend in de klachtbehandeling, aldus professionals. Hierbij wordt de voorkeur uitgesproken voor een professionele ondersteuner, omdat deze geen eigen emotie heeft ten aanzien van de situatie.

- **Kennis van de werkwijze van de instantie(s) en het spreken van dezelfde taal**

Kennis van de werkwijze van de instantie(s) en het spreken van dezelfde taal wordt van belang geacht, zodat de ondersteuner oog heeft voor beide kanten van de situatie en de vertaalslag naar de cliënt kan maken. In het panel werd daarover het volgende gezegd:

"Juist ondersteuning vanuit het AKJ kan net de angel eruit halen en de vertaalslag maken. Dit levert vaak positieve uitkomsten op." – professional

Ook in het kader van cliënten met een licht verstandelijke beperking werd het belang van ondersteuning (zowel vanuit het netwerk als in professionele vorm) genoemd om een vertaalslag te kunnen maken van hetgeen de professional vertelt.

- **Bijsturen van cliënten**

Professionals vinden het belangrijk dat de ondersteuner de cliënt, waar nodig, kan bijsturen om tot een constructief gesprek te komen. Het wordt dan ook gewaardeerd als de ondersteuner de cliënt aanspreekt op ongewenst gedrag.

Negatieve ervaringen met ondersteuning van de cliënt hebben met name te maken met rolonduidelijkheid ten aanzien van de onafhankelijke vertrouwenspersoon en de niet-neutrale of strijdende houding van de ondersteuner, aldus professionals. Dat laatste wordt met name ervaren bij ondersteuners vanuit het netwerk.⁴⁰ Dit is mogelijk een reden waarom ondersteuning vanuit het netwerk niet altijd wordt toegelaten, zoals te lezen is in paragraaf 2.3 (Klachtenprocedures in de praktijk) en hoofdstuk 3 (Klachtbehandeling vanuit cliëntperspectief). Aan de andere kant worden ook positieve ervaringen genoemd met ondersteuning vanuit het netwerk. Er zijn professionals die aangeven dat het belangrijk is dat een cliënt ondersteuning kan krijgen van iemand naar keuze of iemand die hij vertrouwt of ziet als steunpilaar.

Daar waar **onduidelijkheid is over de rol van de onafhankelijke vertrouwenspersoon** lijkt de professional negatief over deze ondersteuning. Benoemd wordt dat de vertrouwenspersoon niet naar het verhaal van de professional gevraagd heeft of niet het volledige dossier kent. Echter, dit is ook niet de rol van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Onduidelijkheid over de rol en houding schept onterechte verwachtingen bij professionals en daarmee mogelijk negatieve ervaringen.

40. Dit wordt ook een enkele keer genoemd bij een advocaat of vertrouwenspersoon, maar in veel mindere mate dan bij iemand uit het netwerk.

4.5. Toegankelijkheid van de klachtenprocedures voor cliënten

In deze paragraaf staat de vraag centraal: *“Hoe toegankelijk zijn de klachtenprocedures voor cliënten vanuit de professional?”* Om deze vraag te beantwoorden is ingezoomd op de informatievoorziening aan cliënten, omdat dit mede de toegankelijkheid bepaalt (zie hiervoor ook paragraaf 3.3). Allereerst wordt in algemene zin iets gezegd over de toegankelijkheid van de procedures voor cliënten en daarna wordt specifiek gekeken naar informatievoorziening aan jeugdigen.

Informereren van cliënten over de klachtenprocedure

Professionals geven aan dat cliënten veelal op verschillende manieren (vaak in combinatie) geïnformeerd worden over het klachtrecht, de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon. Via de website, mondeling en via een folder is hierbij het vaakst genoemd. In totaal informeert 85% van de respondenten cliënten zelf actief hierover, alleen op verschillende momenten in het proces. Sommigen doen dit enkel in het eerste contactmoment, anderen alleen wanneer hij bij de cliënt onvrede ervaart. Slechts 17% van de professionals doet dit zowel in het eerste contactmoment als wanneer er sprake is van onvrede.

“Ik bespreek het bij het eerste gesprek en als ik tijdens de begeleiding onvrede/onrust ervaar waar we op dat moment nog niet samen uitkomen. Ik benoem dat dit zeker ook hun recht is en dat ik mijn verplichtingen heb. (...) Vaak kies ik ervoor om even de ruimte te pakken en samen terug te kijken waar de klacht voor staat en of we daar samen uit kunnen komen. Voor de meeste cliënten helpt het als zij zich serieus genomen voelen en ik mijn excuus aanbied (oprecht) als mijn handelen voor hen als onverwacht en niet goed voelt.” – professional

Daarnaast geeft nog 11% van de respondenten aan cliënten niet of niet zelf te informeren over de klachtenprocedures.

“Dat is een geheel verkeerd begin!” – professional

In het panelgesprek kwam naar voren dat cliënten wel geïnformeerd worden over de klachtenprocedure, maar dat daarin niet vooropstaat dat zij veel tekst en uitleg krijgen hierover. Het wordt benoemd dat een cliënt zich bij onvrede kan wenden tot de klachtenprocedure, maar voor meer informatie wordt verwezen naar de website, een folder of de regeling. Echter, in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 is al gebleken dat deze informatie niet altijd toegankelijk of juist is.

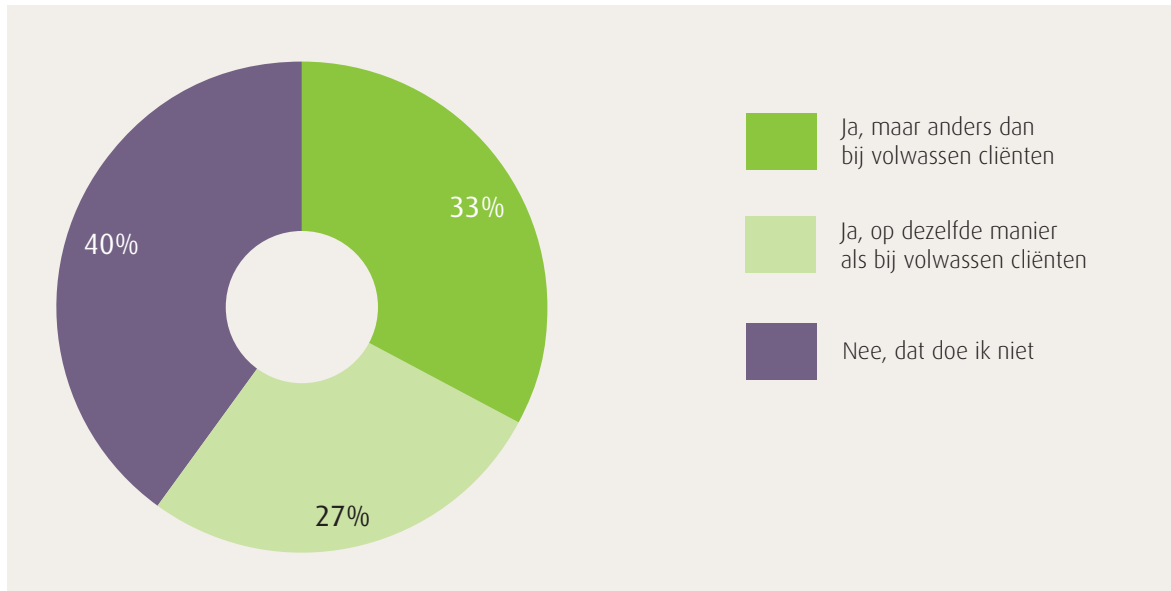
De jeugdige cliënt

Professionals krijgen voornamelijk te maken met klachten van volwassen cliënten en in mindere mate met klachten van jeugdigen. De professionals zijn bevraagd of zij jeugdige cliënten wel actief informeren over de klachtenprocedures en of ze dat anders doen dan bij volwassen cliënten. Hieruit komt naar voren dat **40% van de respondenten jeugdige cliënten niet informeren** over de klachtenprocedures. Dit is in lijn met de uitkomst van de vragen die zijn gesteld aan de jeugdigen zelf, waarbij circa 92% aangaf niet door de professional te zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Er is een duidelijk verschil te zien tussen de GI en de RvdK. Bij de GI's geeft 28% van de professionals aan de jeugdige cliënten niet te informeren en bij de RvdK is dat maar liefst 63%.

Figuur 4.8

Informeert jij jeugdige cliënten ook over de klachtenprocedure en doe je dit anders dan bij volwassen cliënten?



Van de professionals die aangeven jeugdige cliënten niet te informeren, geven de meesten aan dat pas te doen als er sprake is van onvrede bij de jeugdige cliënt. Echter, het is dan afhankelijk van de professional of hij onvrede bespeurt en dit ook bespreekbaar maakt.

Een deel van de professionals informeert jeugdigen op een andere manier dan volwassen cliënten. Dit zit met name op de aanpassing van de taal afhankelijk van de leeftijd en het (ontwikkelings) niveau van de jeugdige en de omstandigheden van het geval.

"Ik gebruik andere woordkeus en ik benadruk nog meer dat ze alles tegen mij mogen zeggen. Ook als het niet leuk is. Ook is de rol van een vertrouwenspersoon meer expliciet aan de orde."

– professional

"Kinderen hebben ook rechten, dat weten ze vaak niet, volwassenen hoeven alleen maar de website te openen om het te weten. Bij kinderen ben ik ook eerder geneigd om een klachtenprocedure uit te leggen." – professional

Grenzen van toegankelijkheid

Klachtgerechtigden

Professionals geven aan ruimte te zien om in de informele procedure ook klachtgesprekken te voeren met anderen die niet onder de wettelijke categorie van klagers vallen, zoals de stiefouder zonder gezag, grootouders en andere familieleden. Dit maakt de informele klachtenprocedures in de praktijk toegankelijk voor een bredere groep mensen die onvrede ervaren over het contact met of de werkwijze van de instantie. Het begrip klager wordt meermaals omschreven als een ieder

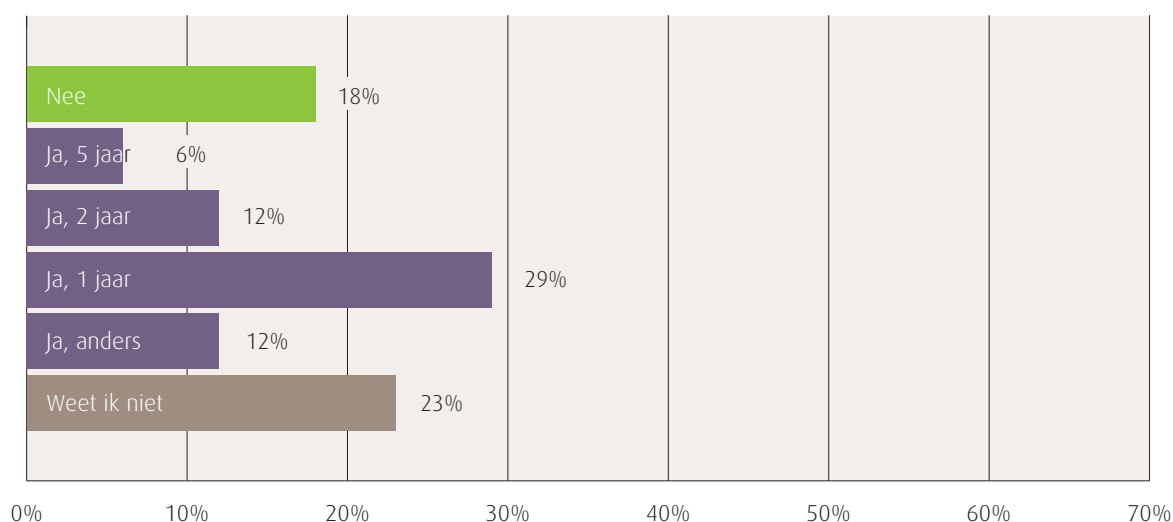
die direct betrokken is bij de jeugdige, het onderzoek of de uitvoering van het plan of een ieder die contact heeft met de professional.

Verjaringstermijn

Bij de analyse van de klachtenregelingen in hoofdstuk 2 en het perspectief van cliënten in hoofdstuk 3 is de verjaringstermijn aan bod gekomen. Professionals zijn ook bevraagd op het hanteren van een verjaringstermijn voor het indienen van klachten. Op basis van de respons lijken professionals een voorstander te zijn voor het hanteren van een verjaringstermijn, waarbij wel een verschil te zien is in de te hanteren termijn ten aanzien van jeugdige of volwassen cliënten.

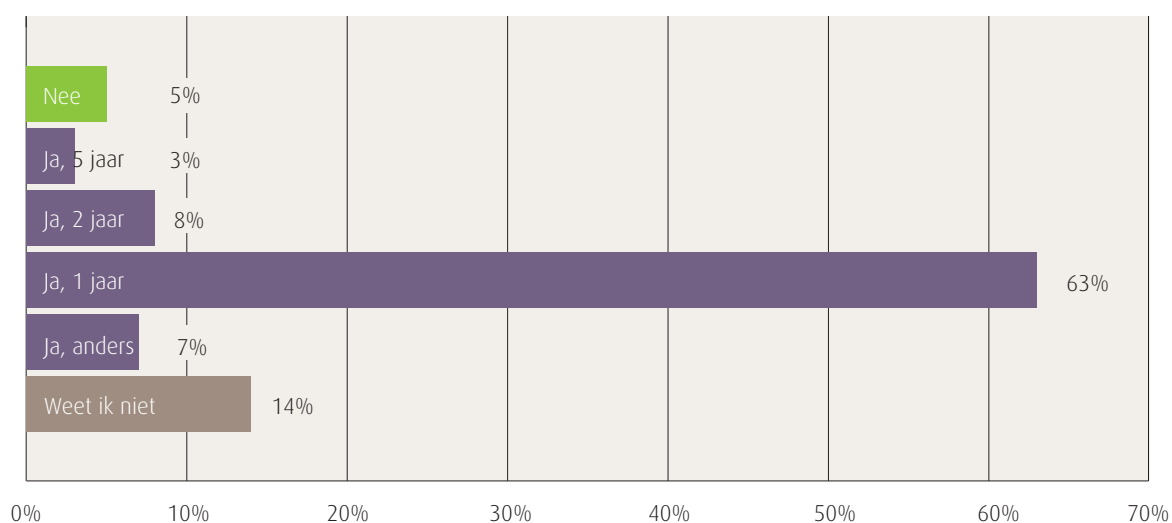
Figuur 4.9

Moet er een verjaringstermijn gelden voor jeugdige cliënten?



Figuur 4.10

Moet er een verjaringstermijn gelden voor volwassen cliënten?



Volwassen cliënten

Ten aanzien van volwassen cliënten heeft, zoals blijkt uit de tabellen, het merendeel de voorkeur voor het hanteren van een **verjaringstermijn van één jaar**. Professionals die voorstander zijn van het hanteren van deze verjaringstermijn benoemen daarbij met name dat klachten **minder goed kunnen worden behandeld en beoordeeld** na het verstrijken van tijd. Ook kan er **niet meer worden bijgestuurd** in een lopende zaak en kan er dus **geen verbetering komen** op het moment dat het speelt. Ten slotte is het **leereffect** minder wanneer een klacht pas veel later wordt ingediend.

“Het is na één jaar zeer lastig om nog terug te kunnen kijken naar wat er precies is gebeurd, welke stappen zijn gezet met welke afwegingen. Hierdoor kan het voor klager onbevredigend en dus niet helpend zijn als de beklagde de situatie zich niet voor de geest kunnen halen. Een goede analyse is hierdoor niet meer mogelijk, waardoor het ook het doel van de klacht voorbijschiet. Als het niet mogelijk is goed te reflecteren, kan men dit ook minder goed analyseren en er dus ook niet van leren.” – professional

“Het is beter voor de cliënt om meteen te klagen daar dit een hulpverlenings-/onderzoeksproces nog kan beïnvloeden/veranderen.” – professional

Jeugdige cliënten

Ten aanzien van jeugdige cliënten heeft nog steeds de meerderheid van de professionals de voorkeur voor het hanteren van een verjaringstermijn, maar dit is beduidend minder dan bij volwassen cliënten. Voor jeugdigen is ongeveer 58% van de respondenten voor het hanteren van een verjaringstermijn ten opzichte van 82% bij volwassen cliënten. Ook bij jeugdigen ligt het zwaartepunt op een termijn van één jaar. Echter, een geruime hoeveelheid respondenten geeft aan dat er geen of een ruimere verjaringstermijn gehanteerd zou moeten worden. Wat opvalt is dat de meeste respondenten aangeven dat **jeugdigen meer ruimte geboden moet worden** om een klacht in te dienen, ook als het gaat om een situatie die langer geleden is of als een eventuele verjaringstermijn al verstreken is. Veelvuldig komt terug dat het voor jeugdigen jaren later nog relevant kan zijn een klacht in te dienen of te bespreken hoe zaken destijds gelopen zijn. Het kan zijn dat een jeugdige dan pas echt stilstaat bij de situatie of zich dingen gaat afvragen. Hier moet dan wel ruimte voor zijn, aldus de meeste respondenten. Ook wordt een aantal malen genoemd dat een verjaringstermijn pas zou moeten ingaan **nadat een jeugdige meerderjarig** is geworden.

“Ik vind het erg aannemelijk dat een jeugdige later vragen gaat stellen bij beslissingen die er zijn genomen. Hier moet diegene wat mij betreft altijd de mogelijkheid toe hebben. Dit is wel wat anders dan per se een klacht. Jaren later kan iets namelijk niet meer worden veranderd, ook de mogelijkheden van de betrokken personen om hier inhoudelijk op te reageren wordt minder. De verwachting moet dus anders komen te liggen, de mogelijkheid tot het gesprek zou er moeten blijven.” – professional

Als keerzijde van een langere verjaringstermijn wordt genoemd dat, hoe langer in het verleden de situatie zich heeft voorgedaan, hoe lastiger het kan zijn om tot een beoordeling van de klacht te komen. Het gesprek erover aangaan kan desondanks altijd, aldus de respondenten. Daar waar het doel voor de jeugdige is om tot een verbetering in de huidige situatie te komen, zou een klacht wel besproken of ingediend moeten worden op het moment dat het speelt, aldus een aantal professionals.

“Dan kan het wel heel fijn zijn als er in ieder geval nog een soort evaluatiegesprek o.i.d. kan plaatsvinden naar aanleiding van een klacht. Je zou in ieder geval het liefst een soort “terugblik” procedure willen kunnen bieden met ruimte voor een reflectie vanuit de organisatie op het handelen destijds en tekst en uitleg over de werkwijze en inzichten van toen.” – professional

4.6. Voorwaarden voor een goede klachtbehandeling

Op basis van de vragenlijst en het panelgesprek zijn vanuit het perspectief van de professionals acht voorwaarden voor een goede klachtbehandeling geformuleerd.

1. Steun, begeleiding en aandacht voor de professional vanuit de organisatie

Dit betreft de gehele klachtenprocedure, maar start ook al voordat de professional te maken krijgt met een klacht. In de inwerkperiode moet voldoende aandacht zijn voor klachtbehandeling. Professionals moet geleerd worden hoe met klachten om te gaan; zowel in de opleiding als bij het inwerken. Daarnaast moet de professional eenvoudig kunnen beschikken over informatie ten aanzien van de klachtenprocedure en het verloop daarvan. Ten slotte moet de professional weten bij wie hij terecht kan als hij hierover vragen heeft of te maken krijgt met een klacht. Ondersteuning in de procedure ziet op de voorbereiding, bij het gesprek of de zitting, nabespreking en aandacht voor de emotionele belasting.

2. Snelheid

Klachten moeten zo snel mogelijk opgepakt worden. Zowel in de informele als in de formele klachtenprocedure. Professionals hebben hier niet altijd invloed op en geven aan dat het soms lang duurt voordat een gesprek wordt gepland of voordat er een zitting is geweest.

3. Begrenzen op inhoud waar nodig

Meermaals wordt de vraag gesteld of niet duidelijker kan worden bepaald waarover men wel kan klagen of dat er een strakkere ontvankelijkheidstoets kan worden gebruikt, zodat er geen klachten worden voorgelegd die er niet horen. Daarnaast wordt aangegeven dat het van belang is dat klachten kort en krachtig worden geformuleerd. Te lange klachtbrieven waaruit niet precies blijkt wat de werkelijke klachten echt zijn, dragen niet bij aan een goede klachtbehandeling. Kan de cliënt dit niet zelf, dan kan een ondersteuner, zoals de vertrouwenspersoon, uitkomst bieden.

“Soms komen er klaagschriften van tientallen pagina’s binnen (bijv. 30-40 blz. en ik heb er ook al eens een van honderden pagina’s gehad). Het kost ons soms ontzettend veel tijd, waarbij ik de tijd die het ons `soms niet in verhouding vind staan tot de klacht zelf. (...) Ik vind het belangrijk dat cliënten het recht hebben om te klagen, maar de wijze waarop kan nog veel aan verbeterd worden.” – professional

“Ik vind wel dat cliënten (zo nodig met ondersteuning) de moeite moeten doen om hun klacht te formuleren zo goed en zo kwaad als hen dat lukt en niet allerlei documenten moeten uploaden en de verwachting hebben dat de organisatie uitzoekt wat de exacte klacht is.” – professional

4. Begrenzen van gedrag waar nodig

Veelvuldig komt terug dat wederzijds respect en het hanteren van fatsoensnormen ten aanzien van bejegening en taalgebruik van de cliënt richting de professional van groot belang is. Laten cliënten in de ogen van de professional grensoverschrijdend gedrag zien, dan moet de cliënt daarop worden aangesproken, bijvoorbeeld door de ondersteuner, leidinggevende of de voorzitter van de klachtencommissie.

“Cliënten en betrokkenen aanspreken op fatsoensnormen (niet schreeuwen, intimideren en bedreigen).” – professional

5. Verwachtingsmanagement richting cliënten met betrekking tot de informele procedure

Professionals geven aan dat er soms onterechte verwachtingen bestaan bij cliënten ten aanzien van de mogelijkheden binnen de informele klachtenprocedure of de rol van de leidinggevende of klachtenbemiddelaar hierin. Het helpt om hier voorafgaand duidelijkheid over te verschaffen, zodat cliënten niet teleurgesteld zijn in het resultaat.

6. Ruimte voor beide kanten van het verhaal

Gelijkwaardigheid in gesprek of de zitting, waarbij oog is voor beide kanten van het verhaal, is voor professionals noodzakelijk voor een goede klachtbehandeling.

7. Ondersteuning voor de cliënt

Als de cliënt dit wenst moet hij ondersteund kunnen worden in de procedure. Daarbij geven professionals wel aan wat zij wensen van een ondersteuner in houding en rol (paragraaf 4.4).

8. Duidelijke procedure (bijv. stappenplan)

Uit veel reacties blijkt dat de klachtenprocedure niet voor alle professionals even duidelijk is. Zo weet men niet wat te doen of waar informatie hierover te vinden.

Klachtbehandeling vanuit andere perspectieven

In de voorgaande hoofdstukken zijn de perspectieven belicht van degenen die direct bij de klachtbehandeling zijn betrokken: jeugdigen, volwassen cliënten, professionals en vertrouwenspersonen. Om een volledig beeld te geven van de ervaringen van het klachtrecht in de praktijk is een aantal vragen uitgezet bij klachtencommissies en heeft er een interview plaatsgevonden met medewerkers van de No en de KOM. Vanuit het veld is tevens veel informatie beschikbaar over het klachtrecht en klachtenprocedures. Er zijn onderzoeken gedaan, rapporten opgesteld en pilots gestart. Deze opgedane ervaringen en opgehaalde resultaten geven veel inzichten die voor dit onderzoek mede van belang zijn en in dit hoofdstuk worden belicht.

5.1. Klachtencommissies

Om een beeld te krijgen hoe een klachtencommissie tegen de klachtenprocedure aankijkt, is een vragenlijst voorgelegd aan zeven klachtencommissies.

Informele procedure

“Als beklagde in het voortraject de klacht kan tackelen en daarmee verder kan in de samenwerking met klager is dat vrijwel altijd het beste voor het systeem. In plaats van escalatie en het uiteenzetten van uiterste standpunten voor de klachtencommissie.” – klachtencommissie

De informele procedure wordt door alle klachtencommissies als positief en als een belangrijk voorportaal bestempeld, mede gezien het aantal klachten dat wordt afgedaan in de informele procedure. Het is goed dat de cliënt en de professional eerst onderling tot overeenstemming proberen te komen en dat de cliënt zijn onvrede binnen de organisatie kwijt kan.

“Zeker kan het eerst hebben van een informele klachtprocedure voordelen hebben, mits de klachten snel worden behandeld en er een verslag van wordt gemaakt dat ook snel wordt opgesteld. Een voordeel kan zijn dat al tegemoet kan worden gekomen aan de wens van klager. Ook kan een klachtencommissie (althans de onze) alleen klachten gegrond of ongegrond verklaren, terwijl een leidinggevende n.a.v. een klachtgesprek al actie kan ondernemen op bepaalde punten.”

– klachtencommissie

Ten aanzien van de vraag hoe voorkomen kan worden dat cliënten vaak en meerdere procedures aangrijpen om klachten in te dienen, wordt over het algemeen door klachtencommissies aangeven dat het een recht van cliënten is en dat de klachtencommissie zich afvraagt of het nodig is om te proberen dit te voorkomen. Het blijft een (klacht)gevoelig werkveld. Als het een nieuwe klacht betreft (niet eerder behandeld door de klachtencommissie), ligt er een wettelijke basis om de klacht in te dienen. Wel kan het helpend zijn om vanaf het moment dat onvrede wordt geuit, daar serieus mee om te gaan en met de cliënt in gesprek te gaan zodat hij zich gehoord voelt. Tevens is een goede uitleg over de verschillende procedures (zoals de formele klachtenprocedure en de tuchtprocedure) en het doel ervan een belangrijk onderdeel. Eén klachtencommissie erkent dat klachten soms onterecht op het bordje van de professional terechtkomen, omdat cliënten zich niet altijd kunnen neerleggen bij de aanpak van de instantie.

“Het kan waarschijnlijk niet worden voorkomen; zeker in echtscheidingszaken zullen mensen zijn die ervaren dat hen onrecht wordt aangedaan en blijven ‘vechten voor hun kind’. De klachtencommissie vraagt zich af of getracht moet worden om dat te voorkomen, het is een goed recht om een klacht in te dienen.” – klachtencommissie

Integrale klachtbehandeling

Er zijn klachtencommissies die ervaring hebben met een integrale behandeling van klachten. Dit betekent dat zij klachten, waarbij meerdere instanties zijn betrokken, kunnen afdoen in één procedure (mits de cliënt hiermee instemt). Hoewel het een bijeenkomst is met veel aanwezigen, wordt het in het kader van goede samenwerking als positief ervaren.

“Omdat er vaak overleg is tussen de verschillende medewerkers van zowel GI als Veilig Thuis als een jeugdhulpaanbieder (of toch in ieder geval samenwerking) heeft het dan de voorkeur om gezamenlijk te behandelen om ervoor te zorgen dat er goed sprake kan zijn van hoor en wederhoor.” – klachtencommissie.

De aard van de klacht is medebepalend hiervoor; gaat het om eenzelfde situatie of over de bejegening van een specifieke professional? Ook zou het op verzoek van de cliënt overwogen kunnen worden, zeker als meerdere professionals betrokken zijn bij het gezin. Professionals worden op deze manier ‘gedwongen’ om naar de onderlinge samenwerking te kijken. Dit vraagt een uitgebreide kennis van de keten en het beleid van alle betrokken organisaties. Geen enkele klachtencommissie gaf echter aan negatief te denken over een integrale klachtbehandeling.

“De commissieleden krijgen inzicht in een breder veld dan alleen de praktijk van één instelling. De commissieleden hebben door de intercollegiale toetsing, kennis van de regio en het werkveld.”

– klachtencommissie

Eén klachtencommissie geeft aan dat zeker in de bemiddelingsfase ruimte moet zijn voor een integrale behandeling van klachten. Het biedt de mogelijkheid om een afbakening van de taken van de verschillende instanties te geven, wat voor de cliënt voor opheldering kan zorgen. Tevens zou een eventuele taakverdeling kunnen worden afgesproken en afgestemd. Een integrale klachtbehandeling in de formele procedure wordt door dezelfde commissie als lastiger ervaren. Aangegeven wordt dat het handelen van een concrete medewerker centraal staat in de klachtbehandeling en daarover dient een gegrond- of ongegrondverklaring te komen.

Om een gefundeerde mening te geven op de vraag of een integrale klachtbehandeling meerwaarde heeft, is echter meer achtergrondinformatie en afweging van voor- en nadelen nodig.

“Ook moeten we goed doordenken hoe we klachten verdelen die organisatiegebonden zijn en klachten die organisatie-overstijgend zijn. Dat zal een hele klus worden, om een sluitende administratie, diagnose, intake en doorverwijzing te organiseren.” – klachtencommissie

Ondersteuning

Ondersteuning voor de cliënt door een onafhankelijke ondersteuner wordt door de klachtencommissies als zeer helpend ervaren, mede omdat de ondersteuner echt naast de cliënt staat en de cliënt kan uitleggen wat hij kan verwachten gedurende de klachtenprocedure.

“Er kan veel voorwerk gedaan worden in het verhelderen en concretiseren van de klacht, wat de behandeling zeker ten goede komt.” – klachtencommissie

Een klachtencommissie gaf aan het van belang te vinden dat de ondersteuner op de hoogte is van de manier van toetsen door de commissie en dat de essentie van de klacht aan bod moet komen tijdens de zitting in plaats van op zoveel mogelijk onderdelen een oordeel te krijgen.

“Ondersteuning is gewenst. Van wie, in brede zin, cliënt zelf ervaart dat hij/zij zich door diegene ondersteund voelt. Een klachtencommissie kan bijvoorbeeld de cliënt adviseren om ondersteuning bij het AKJ te vragen.” – klachtencommissie

Tevens wordt erkend dat ondersteuning voor professionals belangrijk is en dat de leidinggevende eigenlijk altijd bij de zitting aanwezig is. Ook een professional heeft behoefte aan ondersteuning en zou ondersteund moeten worden door iemand van wie hij die ondersteuning prettig vindt.

Ondersteuning kan volgens de klachtencommissies het beste worden gevonden bij de werkgever die het werkveld en het ondersteunende team in beeld heeft. Eén klachtencommissie (voor een Veilig Thuis-organisatie) gaf aan dat bij de GGD ook vertrouwenspersonen voor professionals werken, die deze rol op zich kunnen nemen.

“De professional heeft niet alleen inhoudelijke steun nodig maar ook morele steun.”

– klachtencommissie

Verjaringstermijn

Nagenoeg alle bevroegde klachtencommissies geven aan dat zij werken met een verjaringstermijn van één jaar. Als er namelijk te veel tijd is verstreken, blijkt het moeilijk om de feiten nog boven water te krijgen en voor een professional om verweer te voeren. Slechts één klachtencommissie vindt een verjaringstermijn niet nodig. Wel wordt in dat geval aan de klager medegedeeld dat hoe

langer de klacht geleden is, hoe lastiger het kan zijn om deze te behandelen en er verweer op te geven. De klachtencommissie houdt daar rekening mee in de uitspraak.

Hoewel bijna alle klachtencommissies een verjaringstermijn hanteren, wordt door meerdere commissies aangegeven dat er gronden aanwezig moeten zijn om van de termijn te kunnen afwijken. Dit geldt bijvoorbeeld als de cliënt niet eerder had kunnen weten dat hij een klacht kon indienen, of als de verjaringstermijn verloopt als de informele procedure nog gaande is. Als het gaat om jeugdigen is een verschoonbare termijn eerder aan de orde, aldus enkele klachtencommissies.

Onafhankelijkheid klachtencommissie

De klachtencommissies zijn unaniem in het antwoord op de vraag of de gehele klachtencommissie of alleen de voorzitter (conform de wet) onafhankelijk dient te zijn:

“Het lijkt noodzakelijk dat alle leden van de klachtencommissie onafhankelijk zijn (zoals dat in ons geval ook zo is).” – klachtencommissie

Bij veel klachtencommissies is dit al het geval. Een lid van de klachtencommissie kan wel elders in het werkveld werkzaam zijn, echter niet bij dezelfde instantie als waar het klachten voor behandelt en zeker niet indien er betrokkenheid is bij de casus.

5.2. Nationale ombudsman en Kinderombudsman

De No en de KOM hebben als tweedelijns klachtvoorziening een belangrijke rol binnen het klachtrecht en het werkveld van de jeugdhulpverlening. Zij komen in principe pas in beeld als de klachtenprocedure bij de instantie zelf is doorlopen. Een aantal van dezelfde vragen die zijn uitgezet bij klachtencommissies, is tijdens een interview gesteld aan medewerkers van de No en de KOM.

“Het is ook een stuk bewustwording van de instelling; zie het als iets waarvan je kunt leren en waarmee je de verbinding weer kunt zoeken, niet als iets negatiefs. Een klacht is een aanknopingspunt om met elkaar in gesprek te gaan. Het is iets waarmee de instelling haar voordeel kan doen.” – No

Onafhankelijkheid van de klachtencommissie

Veel van de bestaande klachtencommissies zijn geheel onafhankelijk en daar wordt veel waarde aan gehecht. Ook achten de No en de KOM de expertise van het werkveld van groot belang. Als een klachtencommissie zich kan verplaatsen in de organisatie, zorgt dit voor meer draagvlak van de uitspraken.

Verjaringstermijn

Tijdens het interview is gesproken over de verjaringstermijn voor klachtenprocedures. Bij klachtbehandeling volgens de Awb hoeft een klacht niet meer behandeld te worden nadat één jaar is verstreken.⁴¹ Het is echter geen rigide termijn, er bestaat ruimte om van af te wijken. Soms wacht

41. Dit geldt voor klachtenprocedures bij de RvdK en klachtbehandeling door de No en de KOM.

de jeugdige cliënt tot hij bijvoorbeeld op een andere groep verblijft, voordat hij een klacht indient. Soms is na jaren een klacht indienen ook nodig om het af te kunnen sluiten voor de cliënt. Op basis van de motivering en omstandigheden van het geval kan besloten worden om de zaak, na het verstrijken van de verjaringstermijn, toch in behandeling te nemen.

“Ook al zijn de personen niet meer werkzaam of is het niet meer te achterhalen hoe zaken gelopen zijn, de instantie kan wel alsnog gehoor geven aan klager en diens klachten.”

– No en KOM

Integrale klachtbehandeling

Zowel de No als de KOM is voorstander van een integrale klachtbehandeling. Dit kan helpend zijn wanneer meerdere instanties zijn betrokken, bijvoorbeeld een GI en een pleegzorginstantie. Bij een integrale behandeling kan makkelijker worden geduid wat ieders aandeel is en minder makkelijk naar elkaar worden gewezen. Er dient dan wel een klachtencommissie te zijn die bevoegd is ten aanzien van alle betrokken instanties. De No en de KOM doen waar mogelijk al aan een integrale behandeling; zij nemen meerdere instanties mee in het onderzoek als daarvan sprake is. En werken indien mogelijk en zinvol ook samen.

Opvolging na instellingsreactie

De No en de KOM geven aan dat zij geregeld cliënten hebben die teleurgesteld zijn in de reactie van de instantie na een uitspraak van de klachtencommissie. Dit geldt zeker indien er sprake is van gedwongen hulpverlening die nog voortgezet wordt na de uitspraak. Cliënten hebben dan de verwachting dat de uitspraak ‘effect’ heeft en dat het daarna anders zal gaan. Het bevreemdt hen soms dat na de uitspraak enkel een brief gestuurd wordt en de klacht daarmee is afgedaan. De reactie van de directie is niet altijd een inhoudelijke reactie. De No en de KOM kunnen in dergelijke zaken in eerste instantie een zogenoemde interventie doen, al dan niet sturend. Er kan worden gevraagd om een aanvullende reactie van de directie of een (bemiddelings)gesprek naar aanleiding van de interventie. Daarnaast kunnen de No en de KOM een onderzoek starten en een principieel standpunt innemen. De vraag die ter sprake komt is waarom de instantie de uitspraak van de klachtencommissie niet opvolgt of niet goed afhandelt en wat ervoor nodig is om dit wel te doen.

“Vervelend is het als de instantie geen gehoor geeft aan de uitspraak, bijvoorbeeld als er een uitspraak is gedaan over aanpassingen in de rapportage. Deze (soms dus foutieve) rapportage blijft wel met een klager meegaan naar volgende instanties of in juridische procedures, waardoor er nieuwe klachten ontstaan bij een andere instantie of waardoor er beslissingen genomen worden door de rechter die gebaseerd zijn op incorrecte rapportages.” – No

Het is goed om niet alleen op gegronde klachten, maar ook op ongegronde klachten een inhoudelijke reactie te geven. Dit is belangrijk voor de erkenning en om na de procedure weer de verbinding te leggen naar de toekomst, wordt door de No en de KOM aangegeven. Keuzes die destijds zijn gemaakt, kunnen opnieuw tegen het licht worden gehouden. Daarbij dient men zich af te vragen: wat is met de kennis uit de klachtenprocedure nu het beste voor het kind? Moeten eerdere beslissingen worden herzien of bijgestuurd? Hoe gaan we de (indien nog bestaande) samenwerking weer vormgeven? Wat zijn de leerpunten? Uit iedere klachtenprocedure zouden verbeterpunten kunnen worden gehaald. Dit geldt ook voor informele procedures. Registratie van de

informele klachten kan daarbij een meerwaarde hebben, om zo ook organisatiebreed te ontwikkelen en te leren van de informele klachtenprocedure.

Tot slot is in het interview genoemd dat het mogelijk wenselijk is dat de klachtencommissie de procedure pas afsluit als de instellingsreactie is ontvangen en is bekeken wat de instelling doet met de uitspraak.

5.3. Resultaten uit eerdere onderzoeken

Vanuit het werkveld is veel informatie beschikbaar, waarin bruikbare en belangrijke resultaten worden benoemd. In deze paragraaf zullen de voor dit onderzoek relevante resultaten uitgelicht worden. Op deze manier wordt voortgeborduurd op de resultaten en aanbevelingen uit eerdere onderzoeken en worden deze meegenomen in de conclusie en aanbevelingen op blz. 10 e.v. Hiermee bieden we een overkoepelend pakket aan aanbevelingen voor het klachtrecht en de klachtenprocedures aan.

Kinderombudsman en Nationale ombudsman

Vanuit de KOM en de No zijn meerdere onderzoeken gepubliceerd die waardevolle informatie bevatten ten aanzien van het klachtrecht en (de uitvoering van) klachtenprocedures. Tevens verrichten zij als tweedelijns klachtvoorziening onderzoek naar klachten van cliënten. De wijze van behandeling en beoordeling van de KOM dan wel de No is terug te lezen in openbare rapporten. In deze paragraaf zullen de, voor dit onderzoek, meest relevante beoordelingen uit deze rapporten worden aangestipt. In sommige beoordelingen zullen referenties worden gemaakt naar de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' en het rapport 'Een kritische uitspraak van de klachtencommissie; hoe verder?'

Kwalitatieve klachtbehandeling

Het is een vereiste dat instanties cliënten serieus nemen en kritisch naar het eigen handelen kijken. Dit geldt tevens bij (on)gegronde klachten; de instantie zou daarbij moeten nagaan welke lessen daar mogelijk uit gehaald kunnen worden, om herhaling bij andere cliënten te voorkomen.⁴² Dit sluit aan bij de bevindingen van dit onderzoek, dat lering uit klachten kan worden getrokken en klachten als kwaliteitsinstrument kunnen worden gebruikt. Dit komt nader aan bod in hoofdstuk 6.

Uit de beoordeling in de rapporten van de No zijn voorwaarden te halen voor een kwalitatieve klachtbehandeling. De No heeft geoordeeld dat het bestuur van de instantie zorg moet dragen voor een zorgvuldige, informele en formele, klachtbehandeling. **Goede communicatie, adequate reactietermijnen en goed onderzoek** naar de klacht liggen ten grondslag aan een kwalitatief hoogwaardige klachtbehandeling, wat kan leiden tot herstel van het vertrouwen bij de cliënt.⁴³

42. *Is de regiodirecteur behoorlijk omgegaan met het oordeel van de externe klachtencommissie?*, Nationale ombudsman 2019, p. 5.

43. *Rapport betreffende klachten over Bureau Jeugdzorg Limburg, vestiging Maastricht*, Nationale ombudsman 2012, p 12.

Daarnaast wordt het vereiste van **fair play** genoemd: de cliënt moet de mogelijkheid krijgen om procedurele kansen te benutten, waarbij gezorgd wordt voor een eerlijke gang van zaken.⁴⁴ Daartoe wordt het van belang geacht om de cliënt actief en uit eigen beweging te informeren over de juiste procedure. Ook impliceert dit volgens de No een open houding bij de behandeling van klachten.⁴⁵

Onvoldoende reactie vanuit de instantie

In 2018 werd de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' uitgebracht. Essentiële uitgangspunten uit dit rapport zijn terug te vinden in meerdere beoordelingen van de No ten aanzien van klachten. Zo ook in 2020, bij een casus waarin cliënten klagen dat de bestuurder van de instantie niet of onvoldoende heeft gemotiveerd waarom ze het oordeel van de klachtencommissie naast zich neerlegt. De No toetst deze klacht aan het vereiste van een **goede motivering**, wat inhoudt dat het handelen en de gemaakte besluiten duidelijk aan cliënten moeten worden uitgelegd. De uitgangspunten die relevant waren bij de beoordeling van de klacht, zijn uitgangspunten die tevens in dit onderzoek een rol spelen, te weten:

- Bied een duidelijke klachtenprocedure voor alle betrokken partijen en behandel klachten volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen.
- Rond de klachtenprocedure af met een zorgvuldige en volledig te motiveren oordeel of besluit. Dit heeft een positieve invloed op het lerend effect van de organisatie. Houd daarbij tevens rekening met de belangen van de cliënt.
- Bied toegang en werp geen drempels op bij de klachtbehandeling.
- Verwijs in het besluit naar een ombudsvoorziening.⁴⁶

Vanuit meer beoordelingen op klachten van de No zijn essentiële voorwaarden te halen waar de reactie vanuit de instantie aan moet voldoen. Het **vereiste van rechtszekerheid** werd geschonden in een casus, waarbij de instantie de gegrondverklaring van de klachtencommissie niet overnam. De overwegingen van de No waren dat de cliënt erop mag vertrouwen dat de instantie het oordeel van de klachtencommissie in beginsel overneemt en serieus neemt. Eventuele afwijking dient **voldoende en met heldere onderbouwing gemotiveerd** te worden. De No oordeelde dat een instantie voldoende moet onderbouwen waarom er afgeweken wordt van de gegrondverklaring door de klachtencommissie.⁴⁷ Dit onderzoek onderschrijft deze voorwaarden.

44. Een onderzoek naar de weigering van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant om verzoekster te verwijzen voor haar klacht, Nationale ombudsman 2016, p. 4.

45. Wat gebeurt er na een melding van een vermoeden van ouderemishandeling?, Nationale ombudsman 2018, p. 7.

46. Een kritische uitspraak van de klachtencommissie: hoe verder?, Nationale Ombudsman 2020, p. 7.

47. Rapport over een klacht over Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling uit Middelburg, Nationale ombudsman 2011, p. 6.

In 2021 heeft de No het rapport ‘Klacht gegrond, en dan?’ opgesteld waarin hij eisen stelt aan de instantiereactie:

- Ga in op alle klachten die u gegrond verklaart en geef aan wat dit voor klager betekent.
- Erken wat er mis is gegaan.
- Bied duidelijkheid over de vervolgstappen.
- Geef daarbij inzicht in uw overwegingen.
- Maak afspraken over eventuele nazorg.
- Leg dit alles vast in een brief, zodat zichtbaar is wat er is gedaan naar aanleiding van de uitspraak.⁴⁸

Naast beoordelingen over de motivering en de inhoud van de reactie van de instantie, is vanuit de KOM een aanbeveling gekomen om op een juiste wijze te reageren en te handelen na de uitspraak van de klachtencommissie. Als aanbeveling geeft de KOM dat na de uitspraak van de klachtencommissie moet worden gekeken welk gevolg dit heeft voor eerder genomen besluiten en of een nieuwe belangenafweging kan worden gemaakt.⁴⁹ Daarbij dient de instantie zich af te vragen wat het beste besluit voor het kind is, gelet op de uitspraak van de klachtencommissie.⁵⁰ Ter aanvulling geeft de KOM aan dat de instantie diens reactie en de belangenafweging schriftelijk, in een voor het kind **begrijpelijke taal**, moet uitleggen.

Nederlands Jeugdinstuut – ‘Samenwerken aan feitenonderzoek’

In mei 2020 is het rapport van het Nederlands Jeugdinstuut (hierna: Nji) ‘Samenwerken aan feitenonderzoek: een studie naar verbeterpunten voor participatie, kwaliteit van feitenonderzoek en rapportage’ gepubliceerd. Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de professionele oordeelsvorming tijdens het feitenonderzoek en de bejegening van jeugdigen, ouders en professionals. In dit rapport is te lezen dat het gedwongen karakter van hulpverlening bij zowel cliënten als professionals emoties kan oproepen. Dit vraagt van professionals dat zij zich hier bewust van zijn en (h) erkennen dat zowel de cliënt als de professional zelf deze reacties kunnen ervaren.⁵¹ Hierin kan een lijn worden getrokken naar dit praktijkonderzoek en naar de verbetering van klachtenprocedures. Duidelijk is dat ook bij klachtenprocedures cliënten én professionals uiteenlopende emoties ervaren en het essentieel is om hier oog voor te hebben. Het Nji geeft in het rapport aan dat vaardigheden nodig zijn om zowel de cliënt als de professional te begeleiden om uit de stressreactie te komen, zodat er ruimte ontstaat om weer met elkaar het gesprek aan te gaan.⁵² Professionals zouden deze begeleiding, steun en hulp vanuit de eigen organisatie moeten krijgen. Deze aanbeveling wordt in dit onderzoek herkend.

In het rapport wordt benadrukt dat cliënten en professionals kunnen bijdragen aan een zo goed mogelijke werkrelatie door **betrokken, open en communicatief** te zijn, **planmatig** te werk te gaan en ouders en kind uit te nodigen om deel te nemen (professionals) en door **actief betrok-**

48. *Klacht gegrond, en dan?*, Nationale Ombudsman 2021, p. 4.

49. *Het beste besluit voor een kind na een klacht*, Kinderombudsman KOM 2020, p. 15.

50. *Het beste besluit voor een kind na een klacht*, Kinderombudsman KOM 2020, p. 15.

51. Rijbroek, e.a., *Samenwerken aan feitenonderzoek*, Nji 2020, p.13.

52. Rijbroek, e.a., *Samenwerken aan feitenonderzoek*, Nji 2020, p.13.

ken te zijn, de **samenwerking** op te zoeken en zich uit te spreken (cliënten).⁵³ Tevens worden een aantal succesfactoren benoemd, die overeenkomen met de voorwaarden voor een goede klachtbehandeling vanuit cliënt- en professionalperspectief:⁵⁴

- de attitude van de professional (gelijkwaardig en respectvol);
- samen afstemmen; van te voren regels of afspraken maken;
- duidelijke agenda opstellen; in gezamenlijkheid zodat verwachtingen helder zijn;
- zoeken naar een gezamenlijke visie op het probleem;
- goed informeren over rechten en plichten; dit blijven doen en niet alleen in het eerst gesprek;
- aanwezigheid vertrouwenspersoon.

Partners voor Jeugd – ‘Herstel van vertrouwen’

Het project ‘Herstel van vertrouwen’ van Partners voor Jeugd (hierna: PvJ) geeft de stand van zaken weer ten aanzien van klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Er dient aandacht te zijn voor de **context van de klacht**, waarbij het relevant is om stil te staan bij het verhaal achter de klacht en de kijk van beide partijen daarop. Het belang van context en het totaalplaatje wordt tevens onderkend door de professionals die de vragenlijst voor dit onderzoek hebben ingevuld.

Het zorgen voor **duidelijk informatiemateriaal** is nodig om klachten zonder drempels en met de juiste verwachting, onder andere over ieder rol in de procedure, te kunnen behandelen. Cliënten en professionals moeten actief over dit onderwerp worden geïnformeerd.⁵⁵ Zeker ten aanzien van de rol van de leidinggevende in bemiddelingsgesprekken is een juiste verwachting van belang. Het advies voor goed voorlichtingsmateriaal en verwachtingsmanagement, sluit aan bij de bevindingen vanuit het cliënt- en professionalperspectief in dit onderzoek.

Ten aanzien van de ondersteuning aan professionals en leidinggevenden bij de klachtbehandeling wordt geadviseerd ook voor hen informatiemateriaal te ontwikkelen en dit gericht aan te bieden.⁵⁶ Het zou voor professionals duidelijk moeten zijn hoe zij zich kunnen voorbereiden, wat ze kunnen verwachten en bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning. Wat uit het rapport van PvJ blijkt en terugkomt in dit onderzoek, is dat professionals zich niet altijd (praktisch en emotioneel) gesteund voelen door de eigen organisatie bij klachtbehandeling.

Een opvallende bevinding is dat professionals in het rapport aangeven dat de uitspraak van de klachtencommissie én de daaropvolgende reactie van de instantie niet wordt nabesproken met de cliënt.⁵⁷ Door (pleeg)ouders wordt daar bovenop aangegeven dat zij de reactie van de instantie als negatief en **weinig reflectief** ervaren, iets wat tevens herkend wordt bij de bevindingen vanuit het cliëntperspectief in hoofdstuk 3. Als conclusie wordt tot slot gesteld dat het aannemelijk is dat er meer kan worden geleerd van klachten dan op dit moment gebeurt bij PvJ.

53. Rijbroek, e.a., *Samenwerken aan feitenonderzoek*, NJI 2020, p.22.

54. Rijbroek, e.a., *Samenwerken aan feitenonderzoek*, NJI 2020, p.24 en 25.

55. Van Dril & Sweerman, *Herstel van vertrouwen*, Partners voor Jeugd 2021, p. 9.

56. Van Dril & Sweerman, *Herstel van vertrouwen*, Partners voor Jeugd 2021, p. 10.

57. Van Dril & Sweerman, *Herstel van vertrouwen*, Partners voor Jeugd 2021, p. 15.

VanMontfoort – ‘Lastig klaaggedrag bij gecertificeerde instellingen’

Hoewel dit onderzoek zich meer richt op lastig klaaggedrag, zijn sommige resultaten tevens van toepassing voor alle cliënten en overige betrokkenen. De voornaamste conclusie uit dit onderzoek is dat klachtbehandeling (met name bij cliënten met lastig klaaggedrag) bijzondere expertise heeft en dat klachtbehandeling bovendien een duidelijke en gewaardeerde plek in de organisatie moet krijgen.

In het onderzoek zijn gelijkenissen gevonden met de bevindingen uit hoofdstuk 3 en 4. Zo constateert het onderzoek van VanMontfoort dat het gevoel van serieus genomen worden en dat er geluisterd wordt van belang is, dat de verwachtingen binnen een klachtenprocedure helder moeten zijn en dat klachten een druk op professionals leggen. De volgende resultaten en aanbevelingen sluiten aan bij de bevindingen van dit onderzoek en worden van toepassing geacht voor niet alleen GI's, maar ook door de VT's en de RvdK:

- voorlichting aan cliënten over de klachtenprocedure
- het belang voor cliënt om te weten wat hij kan verwachten tijdens de informele en formele klachtenprocedure
- voldoende expertise op het gebied van klachtrecht⁵⁸

58. Lenglet & Sondorp, *Lastig klaaggedrag bij gecertificeerde instellingen*, VanMontfoort 2020, p.17.

Leren van klachten

De professionals – en eventuele andere betrokkenen – kunnen leren van de klacht waarmee zij te maken krijgen. Het kan zijn dat de professional wat anders moet doen in de manier waarop hij het werk uitvoert of de wijze waarop hij communiceert. Dit is een individueel leerpunt. Vaak kunnen ook anderen leren van klachten en kunnen klachten nieuwe inzichten geven aan de instantie. Een klacht kan bijvoorbeeld een probleem in het werkproces signaleren of een serie aan klachten kan een tekortkoming in de uitvoeringspraktijk blootleggen. Als dat aan de orde is, moet de hele instantie hiervan op de hoogte worden gebracht en leren van deze klacht. De vraag is echter hoe een instantie dat kan doen. In dit hoofdstuk wordt allereerst gekeken hoe men kan leren van individuele klachten om daarna stil te staan bij klachten als kwaliteitsinstrument.

6.1. Leren van individuele klachten

De individuele professional

Zoals gezegd kan de individuele professional – en eventuele anderen die bij een klacht betrokken zijn – vrijwel altijd iets leren van een klacht. Om te kunnen leren van klachten zou een professional na iedere klacht moeten reflecteren door het stellen van de vraag: “Wát kan ik leren van deze klacht?” Ook als er feitelijk geen fouten zijn gemaakt, kan er nog steeds een verbeterpunt liggen op bijvoorbeeld het vlak van communicatie. Heeft de professional geen duidelijke uitleg gegeven, was het woordgebruik te moeilijk of was het een (te) beladen gesprek en heeft de cliënt het daarom niet goed gehoord of begrepen? Had dit voorkomen kunnen worden?

Bij voorkeur gebeurt deze reflectie al in het gesprek met de cliënt, waardoor ook het leer- of verbeterpunt direct gedefinieerd wordt. Zo niet, dan zou de professional dit naderhand alsnog moeten doen.

“Als het goed is, is een klacht reden om in je team in gesprek te gaan over wat je beter/anders moet doen.” – professional

Wanneer is gedefinieerd wat de professional kan leren van een klacht, moet dit vervolgens in de praktijk worden gebracht. Hierbij is de vraag *“Hoe kan ik leren van deze klacht en wat heb ik daarvoor nodig?”* van belang. Hoe zorgt een professional ervoor dat een verbeterpunt ook daadwerkelijk tot uitvoering wordt gebracht? Hoe wordt het onderdeel van de uitvoeringspraktijk? Dit is maatwerk, afhankelijk van het verbeterpunt en de professional. Na verloop van tijd moet worden teruggekeken naar de verbeterpunten om na te gaan of er nog wat nodig is, of dat het voldoende onderdeel is geworden van het werk. Het is hierbij essentieel dat de instantie de professional ondersteunt dit in de praktijk te brengen.

Ten slotte is het gewenst dat de professional zich afvraagt of en zo ja, welk onderdeel van deze klachtbehandeling relevant is om te delen met zijn directe collega's of de gehele organisatie. De vraag *“Hoe kunnen anderen ook leren van deze klacht?”* staat hierbij centraal. Reflecteren en delen is een belangrijk onderdeel van het verbeteren van de dienstverlening. Hierbij is ook een belangrijke rol weggelegd voor de instantie om professionals te faciliteren en te ondersteunen bij het reflecteren en delen.

“Hangt ervan af of het persoonlijke of organisatorische verbeterpunten zijn, in eerste geval zeker niet en in tweede geval liever wel.” – professional

De gehele instantie

Op grond van een individuele klacht kan ook een verbeterpunt worden gesignaleerd voor de gehele instantie. In dit geval moet het verbeterpunt instantiebreed worden gedeeld. Is er bijvoorbeeld een uitspraak gedaan door de klachtencommissie en neemt de instantie naar aanleiding daarvan maatregelen, dan moet dit ook direct bekend worden gemaakt binnen de gehele instantie. Het is van belang hierbij de context te schetsen, zodat professionals zich erin kunnen herkennen. Dit kan door bijvoorbeeld de klachtbrief, het verweer, de uitspraak en de instellingsreactie geanonimiseerd te delen binnen de organisatie. Of een samenvatting daarvan, met een vermelding van de meest essentiële onderdelen van de uitspraak en/of genomen maatregel.

“Het leren van klachten en het zijn van een lerende organisatie zou veel meer in het dna van een organisatie moeten zitten. Niet krampachtig reageren op een klacht, maar serieus bekijken of je (achteraf bezien) mogelijk anders had kunnen/moeten handelen. (...) Daarnaast een kortere loop na gegrondverklaring zodat gelijk de hele organisatie weet wat er beter kan/moet ter voorkoming van eenzelfde soort klacht, zonder dat we niet meer <durven> werken.” – professional

Verschillende professionals hebben voorbeelden gegeven van hoe lering te trekken uit klachten:

- *“Uitspraken en reacties worden geanonimiseerd (deels) gebruikt bij interne voorlichting en trainingen.”*
- *“Indien nodig/passend wordt er breder uitgezet wat de/een leerpunt(en) zijn/is. Daarnaast komen alle leerpunten en aanbevelingen terug in de landelijke klachtenanalyse die voor alle medewerkers beschikbaar is.”*
- *“Wordt gedeeld met MT, MT bepaalt of er een leereffect is voor de afdelingen, daarna wordt het gedeeld in teamoverleg. Maar dus niet alle klachten, niet als ongegrond en niet als de uitspraak vooral betrekking heeft op het persoonlijk handelen van de betreffende medewerkers dit voor andere medewerkers geheel duidelijk is (geen leereffect).”*
- *“In mijn team worden klachten open met elkaar gedeeld. Hierdoor wordt de jeugd-beschermer gesteund en weet iedereen wat er speelt. Een uitspraak wordt dan ook altijd gedeeld zodat iedereen ervan kan leren. Dit gebeurt in de teamvergaderingen als dit onderwerp aan de orde komt en anders tijdens de casuïstiekbijeenkomsten.”*
- *“De integrale uitspraken worden i.v.m. privacy niet breed gedeeld binnen de organisatie. Wel wordt er een analyse gemaakt van de klachten en wordt dit gedeeld binnen de organisatie. Onderdeel van klachten én incidenten is dat we ervan leren; dit gebeurt dan bijv. door na afronding van de klacht of het incident de zaak geanonimiseerd te bespreken in de teams.”*

6.2. Klachten als kwaliteitsinstrument

Naast dat van individuele klachten kan worden geleerd, kunnen klachten bij uitstek worden gebruikt voor de verbetering van de dienstverlening. In deze paragraaf wordt bekeken in hoeverre de instanties binnen de reikwijdte van dit onderzoek klachten gebruiken als kwaliteitsinstrument. Ook wordt aandacht besteed aan het belang hiervan, de wijze waarop dit kan worden gedaan en hoe instanties de buitenwereld hierover kunnen informeren.

Verslaglegging

Zoals besproken in hoofdstuk 1 geldt voor alle instanties de wettelijke plicht om jaarlijks een verslag te maken over onder meer de klachtbehandeling. Voor de GI en VT stelt de wet hieraan enkele eisen (zie paragraaf 1.1.1 onder **Verslaglegging en registratie**). Hoewel niet wordt bepaald dat deze eisen voor verslaglegging in de klachtenregeling van de instantie moeten worden verwerkt, is in hoofdstuk 2 geconcludeerd dat nagenoeg alle instanties hier wel een bepaling aan hebben gewijd. Echter, een grote meerderheid is hierin onvolledig en heeft één of meerdere wettelijke eisen aan verslaglegging niet benoemd in de klachtenregelingen. In dit onderzoek is niet gekeken of alle instanties in de praktijk voldoen aan deze wettelijke verplichting. Het is voor de instantie echter simpel dit zelf te doen aan de hand van de checklists in de bijlage. Wel is een blik geworpen op een aantal jaarverslagen, en daaruit blijkt dat de informatie over klachten heel divers is; van vrij uitgebreid tot zeer summier.

Klachtenanalyse

Van acht van de 43 instanties binnen de reikwijdte van het onderzoek is bekend dat zij een aparte klachtenanalyse maken. Van drie instanties is deze klachtenanalyse openbaar beschikbaar. Daarnaast is een aantal klachtenanalyses opgevraagd en zijn in totaal vier analyses bekeken waarvan één die zowel van een GI als een Veilig Thuis-organisatie is.

Het doel van de klachtenanalyse is om te leren van de klachten die zijn ingediend, zoals ook omschreven is in de analyses:

- *“De focus op de inhoud van de klachten heeft in deze analyse gelegen in het aanvullen op de leerpunten en aanbevelingen uit de analyses van vorige jaren. (...) Op basis van de klachtenanalyse kunnen geen algemene conclusies worden getrokken over de kwaliteit van het raadswerk. Het aantal klachten in verhouding tot het totaal aantal verrichte onderzoeken is daarvoor te klein. Wel kunnen de bevindingen uit de klachtenanalyse een signaal zijn om bepaalde werkprocessen te veranderen. (...) De RvdK wil een korte leerloop bewerkstelligen waarbij niet jaarlijks maar frequenter de ingekomen klachten worden geanalyseerd. Het doel van deze analyse blijft versterking van het leerproces binnen de RvdK en daarnaast transparantie en controle op de RvdK. Door deze analyses kunnen opvallende ontwikkelingen sneller worden opgemerkt.”*
- *“We leren van klachten door de verschillende kanalen te analyseren waarlangs kritische signalen en klachten tot ons komen. Deze analyse voorzien we van verbeter- en aandachtspunten, zodat we daarvan leren en verbeteringen realiseren.”*
- *“Naast het voldoen aan de wettelijke verplichting wil DJGB leren van klachten en cliëntsignalen. De jaarrapportage klachten is hiervoor een instrument.”*

Binnen de vier bekeken analyses valt het op dat twee hiervan voor de analyse alleen uitgaan van de klachten die schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie; de formele klacht. Er wordt bij deze instanties wel geprobeerd om formele klachten alsnog op te lossen in de informele procedure. Echter, klachten die niet via de klachtencommissie in de informele procedure terecht komen, worden niet meegerekend in de analyse. In deze analyse wordt wel een heel **heldere definitie van een klacht** gehanteerd en aangegeven wat geen onderdeel is van de analyse. De andere twee instanties nemen in de analyse wel de klachten mee die in de informele klachtenprocedure worden behandeld. De klachtenanalyses worden dus niet op basis van dezelfde informatie uitgevoerd. Hierdoor kan er geen vergelijking worden gemaakt tussen instanties over bijvoorbeeld het aantal of de aard van de klachten. Bij de twee instanties die ook de klachtbehandeling in de informele procedure meenemen is geen definitie opgenomen van een klacht. Wel geeft één instantie aan dat onder de interne klachtafhandeling ook een gesprek met enkel de medewerker valt. De andere instantie lijkt klachten pas mee te nemen als daar een klachtbemiddelaar of leidinggevende bij betrokken is. In alle analyses worden uiteindelijk verbeterpunten gesignaleerd en aanbevelingen gedaan of reeds ingezette verbeteracties genoemd.

Wat nog meer opvalt is dat er gebruikgemaakt wordt van verschillende eenheden in de analyses. Zo heeft één instantie het in de informele klachtenprocedure over het aantal klachtgesprekken, waarbij voor elk gesprek één onderwerp wordt weergegeven. Bij de formele klachtenprocedure spreekt men juist over één klachtzaak met meerdere klachtonderdelen. De andere instanties labelen één cliënt als één klacht met verschillende klachtonderdelen. Het belang van het **definiëren** en **vastleggen** van afzonderlijke klachten komt later in dit hoofdstuk aan bod.

Over het openbaar maken van de klachtenanalyse heeft een instantie het volgende opgenomen: *“Daarnaast publiceren we deze klachtenanalyse zodat we inzage geven in de feiten, de conclusies en de acties die we aan de analyse verbinden. We gaan hierover ook in gesprek met onze ketenpartners.”* – klachtenanalyse instantie

Leereffect van klachten

In hoofdstuk 3 en 4 is het belang van het leereffect van klachten onderschreven door zowel jeugdige en volwassen cliënten, als door professionals zelf. Zij gaven aan dit het grootste belang te vinden van het klachtrecht. Maar hoe leer je van een klacht? En hoe zorg je ervoor dat anderen hier ook van leren en het daadwerkelijk kan worden gebruikt als kwaliteitsinstrument?

Instanties werken vaak met **cliënttevredenheidsmetingen** als onderdeel van het kwaliteitsmanagement, maar eigenlijk zijn klachten ook een vorm van cliënttevredenheidsmetingen en maken zij daarmee ook onderdeel uit van het kwaliteitsmanagement. Er is echter nog wel een vertaalslag nodig van de individuele klachten (en eventuele uitspraken) naar **instantiebrede verbeterpunten**. Een klachtenanalyse is daarvoor een goed middel. Om een dergelijke analyse uit te voeren is het essentieel dat alle klachten waarvan de instantie wil leren worden vastgelegd. Daarbij is het van belang om de registratiedruk in ogenschouw te houden. Iedere registratie moet een doel hebben en dus moet vooraf goed worden bepaald welke informatie nodig is en welke niet.

Informele en formele klacht

Veruit de meeste klachten worden behandeld in de informele klachtenprocedure. Dit blijkt uit de ervaringen van vertrouwenspersonen, cliënten, professionals, de jaarverslagen en uit de klachtenanalyses. Daarom zou een instantie zowel informele als formele klachten moeten gebruiken als kwaliteitsinstrument. Doet een instantie dat niet en laat deze de informele klachten buiten beschouwing, dan is het leereffect van klachten gering. Het overgrote deel van de klachten wordt immers niet meegenomen. Dit doet ook onvoldoende recht aan deze vorm van klachtbehandeling die voor alle betrokkenen van grote toegevoegde waarde is en de voorkeur heeft. In de vragenlijst van professionals geeft ruim 73% aan het zinvol te vinden ook uit de informele procedure verbeterpunten te halen:

- *“Wij voeren meer informele dan formele klachtgesprekken. Hier valt veel uit te leren.”*
- *“Als een klacht in de informele fase wordt opgelost omdat de klacht gegrond is, is dat een leerpunt. Het zou jammer zijn als die buiten beschouwing worden gelaten.”*
- *“Alle informatie die logischerwijs leidt tot verbetering moet welkom zijn.”*
- *“Uiteindelijk gaat het om herstel van vertrouwen en de samenwerking. Een goed gesprek kan daarin (in eerste instantie) meer betekenen dan een formele klachtenprocedure. Ook uit informele procedures kun je belangrijke informatie halen voor verbetering van werkwijzen*

(bijv. als het gaat om de communicatie tussen cliënt en hulpverlener). Ook goed om na te gaan wat good practices zijn bij informele procedures.”

Daarnaast neemt de waarde van klachten als kwaliteitsinstrument naar verwachting nog meer af als enkel de formele klachten worden meegenomen. In hoofdstuk 3 blijkt dat cliënten vaak pas de formele klachtenprocedure ingaan als de klacht middels de informele procedure niet is opgelost. In dit onderzoek worden meerdere aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van die informele procedure. Ook zijn er steeds meer instanties die zich actiever inzetten om klachten in de informele procedure al goed te bespreken en op te lossen. Wanneer dit resulteert in minder formele klachten, niet als doel op zich, maar omdat klachten eerder worden opgelost, heeft dit ook effect op een klachtenanalyse waarin alleen gebruikgemaakt wordt van formele klachten.

Als instanties ook informele klachten meenemen in een klachtenanalyse, dan moet worden gedefinieerd wat de reikwijdte van de informele procedure is. Is dat al een klacht die wordt besproken met alleen de betreffende professional, of pas wanneer er een leidinggevende of klachtbemiddelaar is betrokken? In dit onderzoek valt een gesprek met enkel de professional al onder de informele klachtenprocedure. Het is voor een klachtenanalyse en de bijbehorende registratie essentieel vast te stellen welke definities de instantie hanteert.

Definitie van één klacht

Uit de praktijk, jaarverslagen en de klachtenanalyses blijkt dat er verschillend wordt omgegaan met de term klacht. Als een cliënt een klachtgesprek aanvraagt of een klacht indient bij de klachtencommissie, dan is dit vrijwel nooit één klacht. Vaak betreft het meerdere klachten over verschillende onderwerpen. In de formele klachtenprocedure moet uiteindelijk op alle klachtonderdelen een uitspraak komen, maar ook in de informele klachtenprocedure moeten uiteindelijk alle klachten worden besproken. Echter, vaak worden de klachten van één cliënt gezien als één klacht. Bij de formele procedure wordt daarnaast ook gesproken over klachtonderdelen. In de informele procedure lijkt dit niet te gebeuren. De onafhankelijke vertrouwenspersoon registreert altijd alle klachten die een cliënt uit en geeft per klacht aan welke actie(s) hierop zijn gedaan om tot een afhandeling te komen. Bijvoorbeeld ‘afgedaan met informatie en advies’ (door de vertrouwenspersoon) of ‘klachtencommissie’ (met ondersteuning van de vertrouwenspersoon). Wanneer men wil leren van klachten is het voor de informele procedure van belang om alle onderwerpen waar een cliënt over klaagt of ontevreden over is, te kunnen duiden. Het hanteren van één onderwerp bij een gesprek doet geen recht aan hetgeen daar wordt besproken en de mogelijke verbeterpunten die hieruit kunnen voortvloeien.

Door het verschil in definitie en registratie is het aantal klachten per instantie nimmer vergelijkbaar, hoewel deze wens soms wel wordt geuit door instanties. Indien instanties de wens hebben om klachten naar aard en aantal te vergelijken, zouden zij eenzelfde definitie en registratie moeten adopteren. Aan de hand van het aantal cliënten kan er een vergelijking worden getrokken. Dit is helpend om structurele tekortkomingen in de hele keten tijdig te signaleren en op te pakken.

Rol van de cliëntenraad

Ten slotte is het van belang om ook de cliëntenraad te betrekken in de klachtenanalyse en eventuele verbetertrajecten die hieruit voortkomen. Een cliëntenraad heeft een belangrijke rol in de organisatie, ook ten aanzien van de klachtbehandeling. Zitten er geen jeugdigen in de cliëntenraad, dan zouden ook zij op een andere wijze kunnen worden betrokken.

Informeren van de buitenwereld

Door klachtenanalyses te maken en te publiceren neemt de instantie de buitenwereld mee in het verbeterproces. De instantie laat zien dat zij klachten serieus neemt en dit kan bijdragen aan het vertrouwen van cliënten en de samenleving in deze instantie.

Instantieoverstijgend leren van klachten

Instantieoverstijgend kan er meer geleerd worden van klachten. Allereerst door het lezen van elkaars klachtenanalyses en deze af te zetten tegen de eigen klachtenanalyses. Zoals eerder genoemd, is het dan wel noodzakelijk om de gehanteerde definities en registratiewijze te harmoniseren.

Daarnaast is met het 'Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen' een start gemaakt om regionaal een aantal verbeterpunten met elkaar op te pakken. Hiervan zou ook klachtbehandeling onderdeel moeten zijn. Instanties kunnen regionaal uitwisselen hoe zij omgaan met klachten en eventuele 'klacht'-casuïstiek met elkaar bespreken. Ook zouden in de regio spiegelgesprekken over klachten met alle betrokken partijen kunnen worden gevoerd om meer inzicht te krijgen in ieders perspectief. Er zijn tal van verbetertrajecten, pilots en onderzoeken uitgezet binnen de verschillende organisaties. Om te voorkomen dat iedere organisatie zelf het wiel gaat uitvinden of onderzoek gaat herhalen, is het van belang de ervaringen van deze initiatieven ook uit te wisselen en mooie resultaten te delen. Hoe meer instanties met elkaar uitwisselen en afstemmen, hoe meer eenheid en harmonisatie van klantbehandeling er ontstaat in het jeugd-domein.

Aan dit onderzoeksrapport en de resultaten die zijn opgehaald zal ook een vervolg worden gegeven. Dit wordt nader afgestemd met de betrokken instanties.

6.3. Leren van klachtbehandeling

Veel klachten van cliënten gaan over bejegening, beslissingen of andere onderdelen van de uitvoeringspraktijk. Daarnaast zijn er ook klachten over de klachtbehandeling zelf, zoals mede blijkt uit dit onderzoek. Hiervoor dient voldoende aandacht te zijn. Ten aanzien van klachten die worden geuit over de klachtbehandeling kunnen evenzeer verbeterpunten worden geformuleerd. Echter, niet alle cliënten zullen daadwerkelijk een klacht indienen of bespreken over de klachtbehandeling zelf. Het is van belang om de ervaringen van cliënten (en professionals) die een klachtbehandeling hebben doorlopen, te benutten voor het verbeteren van deze procedures. Hier zijn verschillende manieren voor, bijvoorbeeld een 'klachttevredenheidsmeting'; de instantie zal een manier moeten vinden die aansluit bij haar eigen werkproces en cliënten.

In het rapport 'Herstel van vertrouwen' van Partners voor Jeugd wordt dit ook geconcludeerd. *"Het bevragen van de betrokkenen bij klachtbehandeling is bovendien een manier om erkenning te geven aan het perspectief van iedere betrokkene. Klachtbehandeling is, in welke vorm dan ook, zowel voor medewerkers als ouders/pleegouders geen dagelijkse kost. Een hoorzitting bij de klachtencommissie, klachtgesprek of andere vorm van klachtbehandeling kan bij alle partijen veel oproepen. Het vragen naar de ervaringen doet hier recht aan, en geeft ook professionals de kans hun ervaring te delen en feedback te geven aan andere betrokkenen waardoor ook medewerkers meer gehoord worden in het klachtproces."*⁵⁹

59 Van Dril & Sweerman, *Herstel van vertrouwen*, Partners voor Jeugd, p. 14.

Heb je nog andere suggesties, verbeterpunten of opmerkingen over het klachtrecht en de klachtenprocedure?

"Nee, fijn dat er aandacht voor is. Beide partijen, cliënt en beklagden, zitten in een kwetsbare positie. Het is van belang dat klachtenprocedures de aandacht krijgen die nodig is om beide partijen te beschermen en toch een leerbare organisatie te blijven en niet te veel podium te geven aan mensen die niet tot een oplossing willen komen."
– professional

Overzicht instanties binnen de reikwijdte van het onderzoek

Raad voor de Kinderbescherming

Gecertificeerde instellingen


- Briedis Jeugdbeschermers
- Bureau Jeugdzorg Limburg
- De Jeugd- & Gezinsbeschermers
- Intervence
- Jeugd Veilig Verder
- Jeugdbescherming Brabant
- Jeugdbescherming Gelderland
- Jeugdbescherming Noord
- Jeugdbescherming Overijssel
- Jeugdbescherming Regio Amsterdam
- Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond
- Jeugdbescherming west
- Leger des Heils Jeugdbescherming en Reclassering
- Regiecentrum Bescherming en Veiligheid – Jeugd- en Gezinsbescherming
- Samen Veilig Midden-Nederland
- William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

Veilig Thuis-organisaties

- Amsterdam-Amstelland
- Brabant Noordoost
- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland-Midden
- Gelderland-Zuid
- Gooi en Vechtstreek
- Groningen
- Haaglanden
- Hollands Midden
- IJsselland
- Kennemerland
- Midden-Brabant
- Noord- en Midden Limburg
- Noord Oost Gelderland
- Noord-Holland Noord
- Rotterdam Rijnmond
- Twente
- Utrecht
- West-Brabant
- Zaanstreek-Waterland
- Zeeland
- Zuid-Holland Zuid
- Zuid-Limburg
- Zuidoost-Brabant

Bijlage 2

Checklist klachtenprocedure Jeugdwet en Wmo 2015 (gecertificeerde instelling en Veilig Thuis)

	Titel	Checklist klachtenprocedure Jeugdwet en Wmo 2015
	Status	Definitief
	Datum	05-03-2021
	Door	AKJ
	Voor	Onderzoek klachtenprocedures

Overzicht checklist

Instantiesoort	
Naam instantie	
Checklist ingevuld op	
Checklist ingevuld door	

Wettelijke vereisten	Klachtenregeling	Opmerkingen
Algemeen		
Klachtenregeling aanwezig		
Instemming cliëntenraad bij vaststellen of wijzigen klachtenregeling (LET OP! Alleen voor GI)		
Klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht gebracht van klachtgerechtigden <i>(jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder)</i>		
Klacht		
- Over gedraging <i>(ook het nalaten en het expliciet innemen van een standpunt of het nemen van een beslissing)</i>		
- Van de organisatie of van voor hen werkzame personen		
- Jegens de klachtgerechtigden <i>(jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder)</i>		


- In het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering (GI) / uitvoering van de taken van Veilig Thuis		
Klachtencommissie		
Klachtencommissie aanwezig		
Minimaal drie leden		
Onafhankelijke voorzitter <i>(niet werkzaam voor of bij de instantie)</i>		
Behandeltermijn bepaald		
Afwijking behandeltermijn gemotiveerd kenbaar maken bij betrokkenen <i>(klager, beklagde en de instantie onder vermelding van nieuwe termijn)</i>		
Beklaagde neemt niet deel aan behandeling van een klacht		
Bevoegdheid klachtencommissie t.a.v. een klacht die zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter <i>(melden bij instantie en eventueel melden bij IGJ)</i>		
Reglement aanwezig voor de werkzaamheden van de klachtencommissie		
Klachtgerechtigden		
Gecertificeerde instelling - klachten kunnen ingediend worden door of namens jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder	<input type="checkbox"/> Jeugdige <input type="checkbox"/> Ouder met gezag <input type="checkbox"/> Ouder zonder gezag <input type="checkbox"/> Voogd <input type="checkbox"/> Degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent <input type="checkbox"/> Pleegouder	
- klachten kunnen ingediend worden door nabestaande van klachtgerechtigden		
Veilig Thuis - klachten kunnen ingediend worden door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had		
- klachten kunnen ingediend worden door nabestaanden van bovenstaande personen		
Bijstand mogelijk tijdens behandeling		
- Voor klager		
- Voor beklaagde		
Toelichting op klacht mogelijk		
- Mondeling of schriftelijk door klager		
- Mondeling of schriftelijk door beklaagde		

Oordeel		
- Schriftelijk		
- Gemotiveerd		
- Eventueel met aanbevelingen		
- Aan klager		
- Aan beklagde		
- Aan de gecertificeerde instelling of Veilig Thuis als dit niet ook de beklagde is		
Reactie instantie na oordeel		
- Binnen een maand na ontvangst oordeel		
- Gemotiveerd afwijken van termijn wordt medegedeeld aan klager en klachtencommissie onder vermelding van nieuwe termijn		
- Schriftelijk		
- Aan klager		
- Aan klachtencommissie		
- Inhoudende de genomen maatregelen		

Wettelijke vereisten verantwoording/ Jaarverslag	Klachtenregeling	Opmerkingen
Welk gevolg gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp (GI) / uitvoering van de taken (VT)		
Beknopte beschrijving van de klachtenregeling		
Wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht van jeugdigen en (pleeg)ouders (GI) / betrokken personen (VT)		
Samenstelling van de klachtencommissie		
In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen uit artikel 4.2.1 lid 2 Jeugdwet (GI) / artikel 4.2.7, tweede lid Wmo 2015 (VT)		
Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten		
De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie		
De aard van de genomen maatregelen n.a.v. het oordeel van de klachtencommissie		
Openbaarmaking klachtenregeling tien dagen na vaststelling verslag (uiterlijk 1 juni)		

Bijlage 3

Checklist klachtenprocedure Awb en Besluit klachtadviescommissie Raad voor de Kinderbescherming

	Titel	Checklist klachtenprocedure Awb en Besluit klachtadviescommissie RvdK
	Status	Definitief
	Datum	05-03-2021
	Door	AKJ
	Voor	Onderzoek klachtenprocedures

Overzicht checklist

Naam instantie	Raad voor de Kinderbescherming
Checklist ingevuld op	
Checklist ingevuld door	

Wettelijke vereisten Awb 9.1.1, 9.1.2 (interne procedure), 9.1.3 Awb en AMvB (klachtadviesprocedure)	Klachtenregeling	Opmerkingen
Klachtgerechtigde		
Een ieder <i>(heeft het recht om een klacht in te dienen over wijze waarop de RvdK zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen)</i>		
- Jegens hem		
- Of een ander		
- Gedragingen van voor de organisatie werkzame personen		
Behoorlijke behandeling van		
- Mondelinge		
- En schriftelijke klachten		
Over zijn gedragingen <i>(en gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn)</i>		
Kan geen beroep worden ingesteld tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht		

Klaagschrift		
- Naam en adres van de indiener		
- Dagtekening		
- Omschrijving van de gedraging		
- Indiener dient zorg te dragen voor vertaling		
Ontvangstbevestiging klaagschrift		
- vanuit de RvdK		
- schriftelijk		
Behandeling door persoon die niet betrokken is <i>(tenzij handelen van de RvdK zelf, de voorzitter of een lid ervan)</i>		
Geen verplichting tot behandelen klacht indien:		
- klacht al eerder behandeld		
- verjaringstermijn van één jaar		
- gedraging waartegen bezwaar kan maken		
- andere rechterlijke instantie of bestuursrechter		
- opsporingsonderzoek		
- indien belang klager dan wel gewicht gedraging kennelijk onvoldoende is		
Van niet in behandeling nemen wordt klager		
- in kennis gesteld uiterlijk binnen 4 weken		
- schriftelijk		
- onder vermelding van ombudsman		
- en binnen welke termijn		

Klacht in behandeling		
- Afschrift klaagschrift verzonden aan beklaagde		
Mogelijkheid om te worden gehoord		
- voor klager		
- en beklaagde		
- wordt verslag van gemaakt		
Behandeltermijn		
- 6 weken én 10 weken indien klachtadviescommissie		
- verlenging van 4 weken mogelijk		
- Schriftelijke mededeling		
- Aan klager		
- En beklaagde		
- Verder uitstel enkel met schriftelijke instemming klager		
Klachtadviescommissie		
Klachtadviescommissie aanwezig		
RvdK kan de commissie slechts in het algemeen instructies geven		
Minimaal zitting met drie leden (waaronder één voorzitter)		
Onafhankelijke leden <i>(mag niet werkzaam zijn bij de RvdK of korter dan 3 jaar een dienstverband zijn beëindigd)</i>		
Voorzitter bepaalt in overleg met secretaris plaats, dag en uur van de zitting		
RvdK vermeldt bij ontvangstbevestiging klaagschrift dat commissie over de klacht zal adviseren		
Horen		
Horen geschiedt door de klachtadviescommissie		
- van horen kan worden afgezien als de commissie daarover beslist		
- indien de klacht kennelijk ongegrond is		
- klager verklaart geen gebruik te willen maken van horen		
- klager niet binnen een door de RvdK gestelde redelijke termijn verklaart dat hij geen gebruik wil maken van het hoorrecht		

Advies		
Commissie zendt een rapport van bevindingen vergezeld met advies		
- eventuele aanbevelingen		
- aan de RvdK		
- Bevat verslag van het horen		
Indien conclusies RvdK afwijken van het advies wordt de reden van afwijking vermeld		
RvdK stelt klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht		
- schriftelijk		
- en gemotiveerd		
- zijn oordeel daarover		
- en eventuele conclusies		
- bij welke ombudsman kan klager terecht		
- binnen welke termijn		
Registratie		
RvdK zorgt voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten		
- jaarlijks gepubliceerd		

Colofon



Copyright

2021 AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Uitgave

Mei 2021

Auteurs

Mr. Joliska Hellinga

Mr. Caroline Rueb

Redactie

Michelle Wolthers

Pieter Wetsler

Floor de Jager

Eindredactie

Loft 238 tekst en media

Vormgeving

Hetty Peeters

Contact

AKJ Hoofdkantoor

Ijsbaanpad 9-11 | 1076 CV Amsterdam

T: 020-2519950

www.akj.nl

Volg het AKJ op [Facebook](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#) en [Instagram](#).

akj

*vertrouwenspersonen
in de jeugdhulp*