

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Deze brief is verzonden aan de Gecertificeerde Instellingen (GI's)

Daarnaast is een brief verzonden aan:
De minister van J&V
De directeur van de Raad voor de Kinderbescherming
De secretaris van het Landelijk Netwerk Veilig Thuis

Betreft: klachtenafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen

Geachte heer/mevrouw,

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman ontvangen geregeld klachten van burgers (ouders, grootouders en kinderen) over de wijze waarop gecertificeerde instellingen (GI's) omgaan met hun klacht. In 2021 hebben de ombudsmannen besloten dieper in te gaan op de klachtafhandeling door GI's en hebben het onderwerp daarom op de Ombudsagenda 2021 gezet.¹

Wij sturen u deze brief omdat we de knelpunten die wij zien met u willen delen en we enkele aanbevelingen doen ter verbetering van klachtbehandeling door GI's, alsmede in de gehele jeugdbeschermingsketen.

Onderzoek naar de klachtenafhandeling in de jeugdbeschermingsketen

In 2021 heeft het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) de klachtafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen (waar GI's onderdeel van uitmaken) uitgebreid onderzocht. Aan dit onderzoek hebben wij bijgedragen. Het uiteindelijke omvangrijke rapport *Help, een klacht!* geeft op heldere wijze de knelpunten weer bij de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), de GI's en Veilig Thuis organisaties (VT's) en biedt aanknopingspunten voor verbetering.²

Wij weten dat het AKJ met de betrokken partijen in gesprek is over het verbeteren van de klachtbehandeling binnen de jeugdbeschermingsketen. Dit zijn goede stappen. Om het belang van goede klachtbehandeling te benadrukken, grijpen wij het rapport van het AKJ aan om de belangrijkste knelpunten die wij in onze eigen klachtbehandeling zien, nogmaals onder uw aandacht te brengen. Ook doen wij enkele aanbevelingen om deze knelpunten aan te pakken.

Pagina 1/4

Datum

14 april 2022

Onderwerp

klachtenafhandeling

Ons nummer

2022.05932

Uw brief

-

Uw kenmerk

-

Contactpersoon

**Nationale ombudsman
Kinderombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl
www.kinderombudsman.nl

*De Kinderombudsman
is onderdeel van de
Nationale ombudsman*

¹ www.nationaleombudsman.nl/ombudsagenda-2021

² AKJ 2021, *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen*

Knelpunten in de klachtafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen

Ons nummer

2022.05932

Drempels voor kinderen

In ons werk zien wij dat het voor kinderen³ moeilijk is om hun weg te vinden wanneer zij klachten hebben in de jeugdbescherming. Zij weten niet goed waar zij hun klacht kunnen neerleggen, durven hun onvrede over besluiten, regels of begeleiders niet altijd te uiten of hebben het gevoel dat er toch niet naar hen geluisterd wordt.

Onduidelijke klachtregelingen

Wij zien dat de klachtregelingen van instanties in de jeugdbescherming (GI's en VT's) vaak onduidelijk of niet goed te vinden zijn. Volwassenen en jeugdigen weten niet wat hun mogelijkheden zijn, bij wie ze met hun klacht terecht kunnen, wie hen bij het indienen van een klacht kan helpen en wat ze kunnen doen wanneer zij het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie. Dat de klachtregelingen bovendien niet uniform zijn binnen de jeugdbeschermingsketen (RvdK, GI's en VTs), maakt dat volwassenen en kinderen bij iedere instantie met een andere klachtenregeling te maken krijgen. Het is voor volwassenen en kinderen lastig om te weten en te begrijpen dat termijnen, wie er klachtgerechtigd is en de reikwijdte van gedragingen waarover geklaagd kan worden, verschillen per instantie.

Geen integrale klachtbehandeling

Daarnaast zien wij dat een klacht waarbij meerdere instanties betrokken zijn, nog niet integraal (in één procedure door dezelfde klachtencommissie) behandeld wordt. In de jeugdbescherming hebben volwassenen en kinderen vaak met verschillende instanties te maken. Het vergt veel inzet en doorzettingsvermogen om telkens opnieuw bij iedere instantie een klacht in te dienen, wanneer al deze instanties betrokken zijn bij dezelfde casus. Het zou voor klagers, maar ook voor de instanties zelf, een enorme verbetering zijn, wanneer deze klachten in één procedure door dezelfde klachtencommissie voortvarend behandeld kunnen worden.

Onduidelijkheid over vervolg na een gegrond verklaarde klacht

Verder zien wij in ons werk ontevredenheid bij volwassenen en kinderen over de reactie van GI's op een door de klachtencommissie gegrond verklaarde klacht. Het is vaak onduidelijk wat GI's gaan doen in reactie op een gegronde klacht en soms besluiten GI's het advies naast zich neer te leggen. Dit is voor volwassenen en kinderen erg verwarrend. Ze hebben van de klachtencommissie gelijk gekregen, maar er verandert ogenschijnlijk niets en er wordt hen niet uitgelegd waarom.

Aanbevelingen

Vanuit het perspectief van burgers en kinderen is het belangrijk dat belemmeringen en onduidelijkheden in klachtenprocedures worden weggenomen. Wij doen daarom de volgende aanbevelingen:

³ Onder kinderen verstaat het Kinderrechtenverdrag iedereen tot 18 jaar. Waar in deze brief gesproken wordt over kinderen of kind, kan dus ook jongeren of jeugdige gelezen worden.

*Betrek kinderen op een goede manier bij informele en formele klachtenprocedures***Ons nummer**

2022.05932

Het is belangrijk dat kinderen de mogelijkheid krijgen om hun onvrede te uiten en in klachtprocedures op een goede manier worden betrokken. Het Kinderrechtencomité heeft dit jaar hierover in zijn concluding observations tevens een aanbeveling opgenomen om kindvriendelijke klachtenprocedures in te stellen binnen de jeugdbescherming.⁴ Vanuit het Kinderrechtenverdrag hebben kinderen het recht om betrokken te worden bij belangrijke besluiten die hen raken (art.12 IVRK). Dit impliceert dat kinderen de ruimte moeten krijgen om hun mening te geven, waarbij ze vooraf goed geïnformeerd moeten worden over de beslissing, hoe ze hun mening kunnen geven en welk effect dit kan hebben. Daarnaast moet er direct toegang zijn tot bevoegde personen aan wie kinderen hun onvrede of klacht kunnen voorleggen. Tot slot moet hun mening serieus genomen worden en waar mogelijk opgevolgd. Hierbij hoort ook dat kinderen een terugkoppeling krijgen over de beslissing en de afwegingen die hebben meegespeeld. Het *Stappenplan Het besluit voor het kind* van de Kinderombudsman biedt handvatten om de mening van kinderen bij belangrijke besluiten te onderzoeken en mee te nemen.⁵

Creëer een duidelijke en uniforme klachtenregeling binnen de gehele jeugdbescherming

Volwassenen en kinderen moeten weten waar ze aan toe zijn wanneer zij een klacht willen indienen. Het is daarom noodzakelijk dat klachtenregelingen helder en zoveel mogelijk uniform zijn binnen de jeugdbeschermingsketen. Ook is het belangrijk om hierbij door te verwijzen naar hulpinstanties en tweedelijns voorzieningen, zodat het duidelijk is waar zij terecht kunnen voor hulp of wanneer zij het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie. Het AKJ heeft hierin een eerste stap gezet door een praatplaat te maken, waarmee de klachtprocedure in de jeugdbescherming inzichtelijk wordt gemaakt. We hopen dat deze praatplaat snel beschikbaar zal zijn voor volwassenen en kinderen.

Zet in op integrale klachtbehandeling in de jeugdbeschermingsketen

Klachtprocedures vergen veel van klagers, maar ook van instanties en de medewerkers over wie de klacht gaat. Voor alle partijen zal eenmalige behandeling van een casus, waarin meerdere instanties betrokken zijn door één klachtencommissie, een verbetering opleveren. Een integrale behandeling van een casus zorgt er ook voor dat de klager sneller duidelijkheid heeft over het geheel van zijn klacht. In aanloop naar de hervormingsagenda Jeugd kunnen er al stappen gezet worden richting een procedure, waarin een integrale behandeling van klachten mogelijk is.

Informeer volwassenen en kinderen over de vervolgstappen na een gegronde verklaarde klacht

In 2020 en 2021 hebben wij verschillende rapporten uitgebracht over individuele zaken waarin geklaagd werd over de manier waarop GI's

⁴ VN-Kinderrechtencomité, *Concluding Observations: The Kingdom of the Netherlands*, UN Doc. CRC/C/NLD/CO/5-6, 22 februari 2022, par 22.

⁵ www.dekinderombudsman.nl/toolkit-beste-besluit

omgingen met een door de klachtencommissie gegrond verklaarde klacht.⁶ In deze rapporten hebben wij aandachtspunten opgenomen voor de schriftelijke reactie van de GI op de klacht. Deze aandachtspunten zijn relevant voor alle instanties binnen de jeugdbeschermingsketen. Ten eerste dient de schriftelijke reactie van de instantie aan de klager in begrijpelijke (en voor kinderen in kindvriendelijke) taal te zijn. In de reactie richting klagers, moeten instanties daarnaast ingaan op de gegrond verklaarde klachten, wat dit voor de klager betekent, wat de vervolgstappen zijn en welke overwegingen hierbij een rol spelen.

Ons nummer
2022.05932

Wij vragen uw organisatie om onze aanbevelingen niet alleen in de eigen organisatie op te pakken, maar ook in gezamenlijkheid met de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis organisaties om de klachtbehandeling binnen de gehele jeugdbeschermingsketen te verbeteren.

In een afzonderlijke brief hebben wij het ministerie van Justitie en Veiligheid gevraagd om de organisaties in de jeugdbeschermingsketen te ondersteunen bij het verbeteren van de klachtbehandeling en om een integrale behandeling van klachten mogelijk te maken.

Wij zijn altijd bereid tot een gesprek over de knelpunten die wij signaleren. Wij zullen de ontwikkelingen in de klachtafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen blijven volgen en in periodieke gesprekken naar de voortgang hiervan informeren.

Contact

Indien u een nadere toelichting wilt of vragen heeft naar aanleiding van deze brief kunt u contact met ons opnemen.

Een afschrift van deze brief hebben wij ook gestuurd aan Jan van Zanen (voorzitter VNG) en aan Hans Spigt (voorzitter Jeugdzorg Nederland). Deze brief zullen wij ook publiceren via onze publieke kanalen.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman,

De Kinderombudsvrouw,

Reinier van Zutphen

Margrite Kalverboer

⁶ KOM001/2020 Het beste besluit voor een kind na een klacht, 2020/039 Kritische uitspraak van de klachtencommissie: hoe verder? en 2021/011 Klacht gegrond, en dan?