

# Uitgangspunten bij professionele behandeling van jeugdklachten

- 1 Stel de jeugdige centraal
- 2 Herken onvrede en probeer deze snel en simpel weg te nemen
- 3 Biedt laagdrempelige toegang tot en hulp bij klachtbehandeling
- 4 Verken klachten: waar en bij wie hoort de klacht thuis?
- 5 Los op waar het kan (informele fase)
- 6 Onderzoek en geef een schriftelijk oordeel (formele fase)
- 7 Rond af: geef gemotiveerde duidelijkheid en verwijst
- 8 Geef een passende reactie bij fouten en gegronde klachten
- 9 Leer van onvrede, klachten en klantsignalen

# 1 Stel de jeugdige centraal

- Stel het belang van de jeugdige voorop bij de klachtbehandeling. Gebruik hiervoor het stappenplan van de Kinderombudsman "[Het beste besluit voor een kind](#)".
- Betrek de jeugdige voor zover hij dat wenst, bij de verkenning, behandeling én afhandeling van de klacht als de klacht zijn belang raakt. Oók in situaties waarin de jeugdige zelf niet de klager is.
- Betrek de jeugdige op een wijze die aansluit op zijn leefwereld en leeftijd.
- Zorg dat gesprekken met jeugdigen op een kindvriendelijke en voor hem of haar veilige wijze worden gevoerd.



Het belangrijkste uitgangspunt voor een professionele behandeling van jeugdklachten is het eerste en overkoepelende uitgangspunt dat de jeugdige centraal moet staan<sup>1</sup>. Jeugdigen worden nu nog te vaak "vergeten" in klachtprocedures.

Het belang van een jeugdige kan op drie manieren betrokken zijn bij een klachtbehandeling, namelijk doordat:

- a. de jeugdige zelf een klacht indient,
- b. een volwassene namens de jeugdige een klacht indient of
- c. een volwassene of andere jeugdige een klacht indient die (mede) het belang van de jeugdige raakt.

Als het belang van de jeugdige op een van deze drie manieren is betrokken bij een klacht, dan moet worden nagegaan of hij, als hij dat wenst, bij het proces van klachtbehandeling moet worden betrokken. En er moet worden afgewogen of het ook in zijn belang is dat hij bij de klachtbehandeling<sup>2</sup> wordt betrokken. Er zijn namelijk situaties denkbaar (denk aan klachten van ouders die in scheiding liggen) waarbij het de jeugdige juist kan schaden als hij bij de klachtbehandeling wordt betrokken.

Betrekken van jeugdigen bij klachten betekent dat zij hun verhaal kunnen doen en dat met hen wordt gesproken, in welke vorm dan ook. Als uitgangspunt kan hiervoor genomen worden het Lundy-model<sup>3</sup>, gebaseerd op artikel 12 IVRK.

## 2

## Herken onvrede en probeer deze snel en simpel weg te nemen



- Sta, vanaf de start van elke hulpverleningsrelatie open voor het uiten van onvrede en voorkom defensieve reacties.
- Sta tijdens het hulpverleningstraject regelmatig stil bij verwachtingen over (en verbetering van) de samenwerking, het tijdspad en de communicatie.
- Ga zo snel mogelijk, persoonlijk en proactief in gesprek over geuite onvrede
- Weet welke opties er zijn om onvrede weg te nemen en los op waar het kan.
- Probeer niet te lang (zelf) onvrede weg te nemen, maar gooi ook niet te snel over de schutting ("dan dien je maar een klacht in").

Het is belangrijk jeugdigen en hun ouders al vanaf de start van een hulp-/zorgtraject te informeren over hoe en bij wie zij onvrede kunnen uiten en klachten volgens de klachtenprocedure kunnen indienen. Dus nog voordat er onvrede of een klacht is.

In de basisafspraken in de jeugdhulp die jongerenraden hebben opgesteld voor de start van het hulp-/zorgtraject wordt dit ook expliciet genoemd<sup>4</sup>. Een klachtenprocedure is toegankelijk als de klager ervan weet en er gebruik van kan maken<sup>5</sup>.

Onbeantwoorde onvrede kan leiden tot (een ongewenste stapeling van) klachten, bezwaren, verzoeken op grond van de Wet open overheid, raadvragen, uitingen op social media en zelfs agressiemeldingen. Blijvende onvrede kan ook leiden tot een ongewenste stagnatie in het hulpverleningsproces en/of hulpverleningsrelatie die onder druk komt te staan. Dit is noch in het belang van de jeugdigen en/of hun ouder(s), noch in het belang van de betrokken medewerkers zelf. Daarom is het van belang onvrede te herkennen en zo mogelijk snel en simpel weg te nemen.

Tijdig (!) herkennen, erkennen en verkennen (oppakken) van onvrede die ontstaat gedurende een jeugdhulp- of zorgtraject, kan voorkomen dat er een klacht of ongewenste stapeling van procedures ontstaat. Als onvrede ontstaat, kan die meestal al weggenomen worden een duidelijke uitleg te geven, vragen te beantwoorden, of door iets bespreekbaar te maken of een oplossing te bieden. Dat kan bijvoorbeeld door:

- Hierover als medewerker snel en persoonlijk het gesprek aan te gaan, óók als betrokkenen dit niet zelf doen,

- Een driegesprek te voeren waarbij ook een collega van de medewerker aanwezig is.
- Zo mogelijk de zaak over te dragen aan een collega, als de relatie met de medewerker verstoort dreigt te raken

Belangrijk is dat de betrokken medewerker snel met betrokken ouder/jeugdige in gesprek gaat met een open, empathische en oplossingsgerichte houding, naar hem/haar luistert en zijn probleem serieus neemt. Dat begint met luisteren naar het probleem, zonder daar meteen een oordeel over te hebben en/of een zelfgekozen oplossing voor het probleem op te leggen.

Een reflectieve en responsieve houding van een professional kan klachten voorkomen. Belangrijk is om professioneel te (blijven) omgaan met jeugdigen en/of ouders die het niet eens zijn of blijven met de (uitvoering van de) zorg, om hen open te blijven benaderen. Zaak is om onvrede niet te laten oplopen en "bij zich" te houden als het in de communicatie of relatie vastloopt, dan wel een blijvend verschil van inzicht bestaat over (aan-)geboden zorg. In dat geval kan overdracht aan een andere niet eerder betrokken collega of interne klachtbehandelaar aan de orde.

Verder is het belangrijk dat de medewerker die met de ouder/jeugdige in gesprek gaat eerlijk is over mogelijkheden en onmogelijkheden van de door hem/haargevraagde oplossingen. De verwachtingen die jeugdigen of ouders hebben over een medewerker of de organisatie in het verhelpen van een probleem (en vice versa) zouden vanaf de start van de werkrelatie onderwerp van gesprek moeten zijn. Ook het feit dat je het niet altijd eens kunt en zult zijn ("normaliseren") met elkaar, is verstandig om te benoemen. Waarbij ook aangegeven wordt waar iemand terecht kan als het onverhoopt toch vastloopt in de communicatie of relatie.



Het is belangrijk ervoor te zorgen dat medewerkers weten waardoor de onvrede is ontstaan en welke mogelijkheden zij hebben om onvrede weg te nemen. Verder is het zaak een adequate poging te doen de onvrede weg te nemen maar tegelijk niet te lang door te gaan. Houd het bij één poging en begrenst het in de tijd.

Lukt het niet om onvrede snel en op een eenvoudige manier op te lossen en blijft de onvrede bestaan? Dan kan dit een goed moment zijn om de klachtbehandelaar te vragen de klacht over te nemen. Deze klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn (geweest) bij de situatie waarover wordt geklaagd<sup>6</sup>.

**3**

## Biedt laagdrempelige toegang tot en hulp bij klachtbehandeling

- Informeer ouders en jeugdigen proactief over het bestaan, het doel en verloop van de klachtenprocedure. Doe dit in ieder geval bij de start van elk hulpverlenings-/zorgtraject.
- Zorg voor leeftijdsadequate informatie over de klachtenprocedure in begrijpelijke taal, via communicatiekanalen die door jeugdigen worden gebruikt.
- Zorg voor adequate (informatie over) onafhankelijke ondersteuning bij klachtbehandeling. Biedt dit actief aan.
- Ken de hobbels om klachten in te dienen en neem deze waar mogelijk weg



Zonder goede informatie weten jeugdigen vaak niet hoe zij effectief hun stem kunnen laten horen. Uit het Kinderrechtenverdrag<sup>7</sup> en andere regelingen vloeit daarom voor de gemeente de verplichting voort om jeugdigen actief en adequaat te informeren over o.a. het bestaan van de klachtenprocedure en bij het opstellen daarvan hen actief te betrekken<sup>8</sup>. De klachtenregeling moet “op passende wijze” onder hun aandacht gebracht worden<sup>9</sup>. Bij het informeren over de klachtenregeling volstaat het niet om alleen een folder uit te reiken. Er moet een extra stap gezet worden en ook mondeling informatie gegeven worden. Deze informatie moet specifiek op jeugdigen worden afgestemd, qua taalgebruik en communicatiekanalen. Denk hierbij (ook) aan social media, animatiefilmpjes, gebruik pictogrammen etc.

### Speciale aandacht is nodig voor de toegankelijkheid voor jeugdigen

Uit eigen onderzoek van de Jeugdbudisman, maar ook uit onderzoek van het AKJ<sup>10</sup>, blijkt dat jeugdigen zelden zelf een klacht indienen. De redenen zijn divers. Zo wordt bijvoorbeeld de afhankelijkheidsrelatie met de behandelaar of ouder(s) genoemd, het feit dat ze die relatie niet door het indienen van een klacht onder druk durven of willen zetten. Ook zijn klachtprocedures veelal onbekend of zijn ze te ingewikkeld.

Zij willen hierbij graag hulp ontvangen als ook bij het indienen van de klacht. De gesproken jeugdigen geven aan dat zij “een drempel” over moeten voordat zij hun probleem bespreken of een klacht indienen, alvorens een klachtinstantie te kunnen of willen “vertrouwen”.

Voorbeelden van drempels voor toegang zijn:

- Als onduidelijk is waar en bij wie je terecht kunt met je klacht.
- Als het van de individuele klachtbehandelaar afhangt of de jeugdige wordt betrokken in een klachtenprocedure.
- Als een klacht alleen schriftelijk kan worden ingediend.
- Als een klacht alleen herkend en behandeld wordt als er “klacht” boven staat.
- Als adequate informatie ontbreekt over de klachtenprocedure.

Een onbevooroordeelde en laagdrempelige opstelling van de klachtbehandelaar kan volgens jeugdigen het verschil maken en hen over deze drempel heen helpen.

## Recht om te klagen

Elke jeugdige heeft het recht om te klagen en om een klacht in te dienen. Zij kunnen elke klacht naar voren brengen. Als een jeugdige zelf niet klaagt of dit niet kan, kunnen volwassenen (bijv. ouders) de klacht namens hun kind indienen.

## Hulp en ondersteuning

Jeugdigen willen verder graag vooraf weten of het “zin heeft” om te klagen, of hun probleem serieus genoeg is voor een klacht en of klagen ook iets oplevert en hier met iemand over kunnen “sparen” voordat het als klacht wordt aangemerkt.

Jeugdigen moeten al aan de hand genomen worden vóórdát iets een klacht is. En als zij daadwerkelijk besluiten een klacht in te dienen, hebben zij recht<sup>11</sup> op ondersteuning door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), iemand van de Kinder- en Jongerenrechtswinkel, een onafhankelijke clientondersteuner of een andere zelf gekozen (informele) steunfiguur (bijvoorbeeld een familielid, een vriend of een advocaat). Daar moet de jeugdigen en hun ouders door de gemeente actief en vanaf de start van de hulpverlening op gewezen worden. De jeugdigen en hun ouders hebben daarbij de keuzevrijheid ten aanzien van de persoon die hem ondersteunt.

## 4

## Verken klachten: waar en bij wie hoort de klacht thuis?



- Neem persoonlijk contact op, kort na ontvangst van de klacht met zowel klager als de beklagde.
- Luister naar het verhaal van de klager en vraag goed door naar de kern van het probleem.
- Ken de reden waarom iemand een klacht indient, het doel van zijn klacht, zijn belangen en zijn verwachtingen van de klachtenprocedure.
- Stem zo mogelijk andere lopende (klachten- en tucht)procedures af met klager.
- Vraag ook aan beklagde wat hij beste aanpak van de klacht vindt en welke rol hij daarbij zou kunnen hebben.
- Bespreek de termijn van klachtafhandeling.
- Sta stil bij de vraag wie de klacht behandelt. Voorkom de schijn van partijdigheid; iemand anders dan de beklagde of (eerder) direct betrokken leidinggevende behandelt de klacht.
- Kom met klager en beklagde tot een geïnformeerde keuze in de beste aanpak van de klacht, welke past bij het doel van de klacht en de doelen van klachtbehandeling. Check of klager zich bewust is van de consequenties van zijn keuze.

Bellen en luisteren lost vaak al veel op. Verken daarom kort na ontvangst van de klacht altijd de klacht in een persoonlijk gesprek met de klager. Doel van de verkenning is na te gaan wat het probleem is en waar het de klager om gaat. Focus op wat het probleem van de klager is en de vraag "Hoe kan ik je (verder) helpen?". Zo kan worden nagegaan of wat klager wil, ook kan worden bereikt met klachtbehandeling of dat hij daarvoor iets anders moet ondernemen.

Ook kan zo duidelijk worden hoe de klacht zich verhoudt tot andere lopende procedure(s), zoals bijvoorbeeld procedures in de jeugdbeschermingsketen. Zijn er raakvlakken tussen die procedure(s) en het onderwerp en doel van de ingediende klacht?

Mogelijk dat de afronding van een nog lopende procedure van invloed is op de klacht. De klacht zou bijvoorbeeld daardoor kunnen komen te vervallen.

Zo nodig kan met instemming van klager navraag worden gedaan bij de instantie waar een procedure loopt, om meer duidelijkheid te krijgen over de mogelijke raakvlakken.

De volgende vragen zijn bij een verkenning cruciaal en kunnen als leidraad dienen om te stellen:

## Wat is het probleem (de klacht)?

1. Wat is de klacht (en/of het achterliggende probleem of vraag)?
2. Wat maakt dat het probleem nog niet is opgelost?
3. Wie of wat is daar nog voor nodig? En wat kan klager zelf hier nog in betekenen?
4. Wat wil de klager met klachtbehandeling bereiken (doel)? Wat zijn de verwachtingen van klager bij klachtbehandeling?
5. Zijn er ook andere gemeentelijke afdelingen betrokken bij het gezin of klacht? Zo ja, welke?
6. Lopen er nog andere (tuchtrecht-/klacht-/bezwaar-/beroeps) procedures? Zo ja, welke?

Deze vragen moeten een antwoord geven op de volgende vragen:

## Wat is de beste aanpak van de klacht?

1. Kan het doel van klager bereikt worden met klachtbehandeling?
2. Past het doel van klager binnen de doelen van klachtbehandeling? Te weten het (verder) helpen van klager, herstel van communicatie of relatie, dan wel het leren van klachten?
3. Passen de verwachtingen van klager binnen de mogelijkheden van klachtbehandeling?
4. Weet de jeugdige wiens belang betrokken is van de klacht? Wat vindt hij/zij?
5. Wat is de beste aanpak van de klacht? Is het belang van de jeugdige hierbij gediend?
6. Wie kan de klacht het beste behandelen?

En leiden tot een geïnformeerde keuze voor de aanpak van de klacht.



De aanpak van de klacht (informeel of formeel) is de uitkomst van het eerste verkennende klachtgesprek met klager. De informele fase is geen verplichte voorfase. De keuze van de aanpak hangt af van wat de klager wil bereiken met de klacht en de mogelijkheden daartoe. Wil hij een oplossing? Dan start klachtbehandeling met fase 1, eventueel gevolgd met fase 2. Wil hij oordeel? Dan volgt een onderzoek en start klachtbehandeling met fase 2. Fase 1 wordt in dit geval overgeslagen.



Naarmate een klacht verder is geëscaleerd wordt de onbevooroordeelde houding en onafhankelijke positie van de klachtbehandelaar belangrijker. Zowel voor de klager als de beklaagde. Het eerste verkennende klachtgesprek is een goede mogelijkheid ieders inschatting van de fase van escalatie te bespreken en tot een geïnformeerde keuze te komen voor de beste aanpak van de klacht en een antwoord op de vraag wie de klacht moet behandelen; Kan dit nog een interne klachtbehandelaar zijn of is behoefte aan een onafhankelijke bemiddelaar of een oordeel van een klachtencommissie?



Een goede verkenning zorgt ervoor dat een aanpak voor klachtbehandeling kan worden gekozen die aansluit bij het doel van de klager en bij (één van) de doelen van klachtbehandeling te weten:

- a. de klager op weg helpen,
- b. herstel van vertrouwen/relatie,
- c. leren van klachten.

Maar een goede verkenning kan ook leiden tot de beslissing de klachtprocedure op te schorten totdat andere lopende (klacht-)procedures zijn afgerond. Zo kan een goede conflict diagnose aan de start onnodige en ongewenste stapeling van procedures worden voorkomen.

Organisaties die jeugdklachten behandelen kunnen hierover met elkaar uniforme afspraken ("route kaarten") maken en afstemmings- c.q. samenloopafspraken opnemen in de (eigen) klachtregelingen. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om, in afstemming met de jeugdige en/of ouder(s), te wachten met klachtbehandeling, totdat een andere met waarborgen omklede klachtinstantie de (daar al in behandeling genomen) klacht heeft afgehandeld.

Na verkenning kan ook worden besloten de klacht niet in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld omdat klachtbehandeling niet bijdraagt aan het doel van de klager, aan de doelen van klachtbehandeling of als er (andere) formele redenen zijn om van klachtbehandeling af te zien<sup>12</sup>, zoals "herhaalde klachten" of klachten die ouder zijn dan een jaar en daardoor een goed onderzoek niet (meer) mogelijk is.



Omdat fase 1 (informele klachtbehandeling) de maximale wettelijke afdoeningstermijn voor klachten in de praktijk nogal eens onder druk zet en zorgt voor overschrijdingen van deze termijn, is het verstandig hier in het eerste (verkennende) gesprek al aandacht voor te hebben. Zodra tijdens de behandeling duidelijk wordt dat de wettelijke termijn (die bij de verkenning is besproken) niet wordt gehaald, kan deze in samenspraak met klager worden verdaagd of (verder) verlengd.



Als de gemeente de klacht niet tijdig afhandelt staat daarmee de weg voor klager naar de (Jeugd-)ombudsman open<sup>13</sup>. Op deze mogelijkheid moet hij gewezen worden mocht hij niet willen instemmen met (verder) uitstel van de afdoeningstermijn.

Tijdens het gehele proces van eerstelijns klachtbehandeling (fase 1 én 2) zal op meerdere momenten met de klager (in persoon of telefonisch) in gesprek moeten worden gegaan om belangen, doelen en feiten helder(er) te krijgen. Het is essentieel dat de vier onderstaande gesprekken met klager plaatsvinden en in het klachtproces worden geborgd.



⚠ In de praktijk kunnen, afhankelijk van de situatie, gesprekken samenvallen en/of herhaald worden. Ook kan een hoorgesprek direct volgen op het verkennend gesprek, indien niet eerst een informele klachtbehandeling plaatsvindt. Belangrijk is dat voorafgaand aan elk gesprek het doel van het gesprek voor de klager helder en bekend is, zodat de klager zich ook goed op het gesprek kan voorbereiden.

⚠ Er is nadrukkelijk een verschil tussen het informele, persoonlijke contact bij de start van de klachtbehandeling (verkennend gesprek) en het “horen” in formele zin (hoorgesprek). Het eerste contact is gericht op “wat is de klacht?” en wat is de beste aanpak daarvan. Bij het horen gaat het om zoveel mogelijk informatie verzamelen over de klacht en het gebeurde.

## 5

## Los op waar het kan (informele fase)



- Wees als klachtbehandelaar oplossingsgericht, empathisch, betrokken en nieuwsgierig.
- Denk niet vanuit de regel maar vanuit de oplossing.
- Help bij het verkrijgen van antwoorden en oplossen van problemen.
- Betrek zo nodig andere bij de klacht betrokken gemeentelijke afdelingen, instanties of (externe) organisaties en organiseer waar mogelijk een integraal afgestemde reactie op de klacht.
- Zorg dat escalatiemechanismen (zoals het Doorbraaklab) bekend zijn bij de klachtbehandelaars, zodat ze -zo nodig- bij de klachtbehandeling ingezet kunnen worden.
- Check altijd of klager tevreden is met de geboden oplossing.
- Leg afspraken uit (informele vervolg-)gesprekken vast en kom deze

Wil de klager een oplossing? Dan kan de klacht informeel worden behandeld.

De klachtbehandelaar zoekt met betrokkenen naar een passende en snelle oplossing voor het probleem.

Een oplossing kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek zijn, maar ook het bieden van excuses, het geven van uitleg over de werkwijze of het aanspreken van de betrokken medewerker. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing kan de klachtbehandeling worden gestaakt en kan onderzoek naar de klacht, hoor/wederhoor en een oordeel achterwege blijven<sup>14</sup>.

Zeker binnen de jeugdzorg, waar vaak meerdere instanties bij een gezin betrokken zijn, is het belangrijk dat een klachtbehandelaar niet alleen kijkt waar in de keten een probleem is ontstaan, maar vooral ook waar het kan worden opgelost, zodat zogenoemde "pushbacks" zoveel mogelijk opgelost en voorkomen worden. Dit kan zowel intern (binnen de eigen organisatie) als extern (buiten de eigen organisatie) zijn. Belangrijk is dat de klachtbehandelaar dan actief contact opneemt met de andere betrokken afdelingen of instantie(s) en probeert samen tot een oplossing te komen.

Een oplossing is dus altijd maatwerk. Klachtbehandelaars moeten out of the box en onbevooroordeeld kunnen denken en weten welke mogelijkheden er zijn die kunnen helpen bij het vinden van een oplossing. Als er een oplossing is, check dan altijd bij de klager of hij daarmee tevreden is en leg dat vast. Zie hiervoor ook uitgangspunt 7. Dit om misverstanden te voorkomen.

Denk ook aan de jeugdige te informeren wiens belang bij de klacht betrokken is, maar die zelf de klacht niet heeft ingediend. Zie hiervoor ook de toelichting bij uitgangspunt 1. Ga na of hij ook geïnformeerd moet worden.

## 6 Onderzoek en geef een schriftelijk oordeel (formeel fase)

- Formuleer in afstemming met klager de klacht waarover hij (nog) een oordeel wil.
- Biedt klager en beklagde de mogelijkheid hun visie op de klacht te geven en op elkaars standpunten te reageren (hoor en wederhoor).
- Hanteer geen leeftijdsgrenzen voor het horen van jeugdigen.
- Jeugdigen moeten zelf kunnen kiezen of zij wel of niet gehoord willen worden en mogen hiertoe niet gedwongen worden.
- Het horen van een jeugdige moet gebeuren in een omgeving waarin de jeugdige zich prettig voelt en openlijk kan spreken.
- Doe op basis van de klachtformulering goed feitenonderzoek en leg de bevindingen vast in een verslag, waarop klager en beklagde kunnen reageren.
- Informeer alle betrokkenen over de stappen en voortgang in het onderzoek.



Als de klager niet tevreden is over de geboden oplossing of meteen kiest voor een oordeel op zijn klacht, wordt door de gemeente een onderzoek gedaan naar de klacht, hoor- en wederhoor toegepast en volgt een gemotiveerd en schriftelijk oordeel op de klacht<sup>15</sup>. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de behandeling van de klacht in deze fase door de klachtbehandelaar zelf of door een daarvoor ingestelde klachtencommissie plaatsvinden.

### Wat houdt het onderzoeken van een klacht in?

Onderzoek is gericht op het achterhalen van de feiten die relevant zijn voor de beoordeling van de klacht. Het gaat er allereerst om vast te stellen wat er is gebeurd en welke regels (denk aan werkinstructies, gemeentelijk beleid, wet- en regelgeving) mogelijk van toepassing zijn op de klacht. Ook moet bij de beoordeling van de klacht betrokken worden of de onderzochte gedraging behoorlijk was. Hiervoor kan aansluiting gezocht worden bij de [Behoorlijkheidswijzer](#).

### Wie doet het onderzoek?

Afhankelijk van de keuze voor de aanpak van de klacht én de regels die voor de afhandeling daarvan gelden, zal het onderzoek naar de klacht worden gedaan door óf een individuele klachtbehandelaar van de gemeente zelf óf een klachtencommissie.

Zowel een individuele klachtbehandelaar als een klachtencommissie moeten onbevooroordeeld de klacht behandelen en niet betrokken zijn (geweest) bij de gedraging waarover geklaagd wordt. De onbevooroordeeldheid hangt af van de mate van (directe) betrokkenheid van de klachtbehandelaar bij de klacht en of beklagde medewerker en niet van het feit of de klachtbehandelaar zelf vindt dat hij onpartijdig handelt.

## Welke elementen moeten in het klachtonderzoek terugkomen?

Onderzoek kan in verschillende vormen plaatsvinden. Daarvoor bestaan geen vastomlijnde wettelijke vereisten. Wel zijn er verschillende elementen die in elk onderzoek terug moeten komen. Dat zijn:

### 1) Klachtformulering

Bij de start van het onderzoek moet duidelijk zijn hoe de kern van de klacht luidt en dus waar het onderzoek zich op moet richten. De klachtformulering moet in afstemming met de klager tot stand komen. Dit kan het beste tot stand komen in een persoonlijk contact met klager, waarbij tevens vastgesteld kan worden wat de belangen zijn van klager bij zijn klacht in relatie tot wat hij wil bereiken met zijn klacht. Ook als er al informele behandeling heeft plaatsgevonden is het van belang gezamenlijk vast te stellen over welke klacht(onderdelen) klager (alsnog) een oordeel wil.

Het gesprek kan tevens gebruikt worden om uitleg te geven over het onderzoek, termijnen, de vraag of klager (nog) gehoord wil worden. Deze vraag zal vooral relevant zijn als er voorafgaand aan het onderzoek al met klager gesproken is (fase 1).

### 2) Hoor en wederhoor

De klager én beklagde moeten nadrukkelijk (mondeling of telefonisch) de gelegenheid krijgen hun visie op de geformuleerde klacht toe te lichten en hierover te worden gehoord (hoor). Hiervan wordt een verslag gemaakt<sup>16</sup>. Het verdient de voorkeur dit verslag ter check aan de klager en beklagde voor te leggen. Dit om er zeker van te zijn dat in het verslag een juiste weergave is van hetgeen gezegd is. De informatie die bij het horen gegeven is, maakt immers onderdeel uit van de informatie op basis waarvan een oordeel wordt gegeven.

Een klager zal niet in alle gevallen van de gelegenheid te worden gehoord, gebruik willen maken. Hij kan afzien van zijn recht te worden gehoord. Bijvoorbeeld als hij vindt dat hij bij de informele behandeling van zijn klacht hierover alles al heeft gezegd wat voor hem belangrijk is en een extra gesprek niets meer toevoegt aan zijn klacht<sup>17</sup>.

Het initiatief voor het horen moet bij de gemeente liggen en is niet afhankelijk van het initiatief van de klager. Het is hierbij niet verplicht om klager en beklagde(n) in elkaars aanwezigheid te horen.

Soms is dat wel aan te raden, bijvoorbeeld om “woord-tegen-woord”-situaties te voorkomen en om communicatie en relatie tussen betrokken te (helpen) herstellen. Goed is om bewust stil te staan bij de wijze van het horen en hierin in samenspraak met betrokkenen een keuze te maken.

Worden de klager en beklagde medewerker niet in elkaars aanwezigheid (hoorzitting) gehoord dan moeten zij op andere wijze (apart mondeling of schriftelijk) hun standpunt over de klacht naar voren kunnen brengen én op elkaars standpunt kunnen reageren (wederhoor). Als verklaringen niet overeen (blijven) komen kan alsnog een hoorzitting, dan wel een extra ronde van (aparte mondelinge of schriftelijke) wederhoor aan de orde zijn.

### 3) Onderzoek de feiten

Onderzoek doen houdt in dat niet alleen de standpunten en belangen van de klager, maar ook die van de beklagde en/of gemeente helder moeten zijn. Alle feitelijke informatie die van belang is voor de beoordeling van de klacht moet verzameld worden door de klachtbehandelaar. Vrijwel alles wat een klager of beklagde tijdens het onderzoek aandragen kan gebruikt worden in het onderzoek naar de klacht. Denk hierbij ook aan (door klager aangedragen) getuigen, informatie van derden die bij de klacht betrokken zijn. Maar denk ook aan beleid en regelgeving die van toepassing is op de klacht. Hier heeft de klachtbehandelaar een actieve rol en onderzoeksplicht.



Horen is uitgangspunt. Beklaagde moet altijd worden gehoord. Indien afgezien wordt van het horen van klager, bevat de klachtafdoeningsbrief gemotiveerd de reden(en) hiervoor.



Telefonisch of digitaal horen is ook mogelijk, mits daartoe in overleg met klager wordt besloten. Omdat klager zich in dat laatste geval moet kunnen voorbereiden, betekent dit dat het telefonisch of digitaal horen van tevoren moet worden aangekondigd.

## Gebruik maken van gemaakte geluidsopnamen in het onderzoek

Klagers willen soms geluidsopnamen van hun gesprekken met medewerkers inbrengen in de klachtenprocedure als bewijs. Hierbij is van belang de [spelregels geluidsopnamen voor jeugdprofessionals](#) in acht te nemen. Veelal zullen gemaakte opnamen gebruikt kunnen en moeten worden in het klachtonderzoek. Het is dan wel belangrijk om ook de beklagde te laten weten dat er een opname bestaat en hem de mogelijkheid te geven om deze te beluisteren en op te reageren, vanuit het beginsel van hoor- en wederhoor.

## Speciale aandacht voor het horen van jeugdigen

Is (het belang van) een jeugdige betrokken, dan moet hij de gelegenheid krijgen zijn verhaal te doen tijdens die klachtbehandeling. Aan het horen zit geen leeftijdsgrens. Ook als ouders en niet de jeugdige zelf de klachtenprocedure beginnen heeft de jeugdige het recht om gehoord te worden. Als een jeugdige (nog) niet in staat is om zijn mening goed te kunnen uiten over de klacht dan kunnen diens ouders dit doen. Een jeugdige kan ook aangeven als zij niet gehoord wil worden of wil participeren. In dat geval kan daar vanaf worden gezien.



Dan moet de jeugdige wel goed zijn geïnformeerd wat de gevolgen hiervan zijn en mogelijke alternatieven met hem besproken zijn.

## 7

## Rond af: geef gemotiveerde duidelijkheid en verwijs



- Laat klager en beklagde medewerker altijd weten of en hoe een klachtbehandeling is afgerond. Doe dit bij afronding na elke fase, zowel informeel als formeel.
- Zorg dat de jeugdige - voor zover hij dat wenst - een gemotiveerde terugkoppeling ontvangt over hoe zijn mening is meegewogen en meegenomen bij de afhandeling van de klacht.
- Wordt er een oordeel gegeven op een klacht waarbij het belang van een jeugdige is betrokken, licht dan toe hoe dat belang is gewogen.
- Heeft een klachtencommissie een advies, oordeel of aanbeveling gegeven, laat de klager dan gemotiveerd weten of je dit overneemt en zo niet, waarom niet.
- Laat weten wat de uitkomst van de klachtafhandeling concreet betekent voor de situatie van de klager.
- De klachtafhandelingsbrief moet in duidelijke taal geschreven zijn op een wijze dat jeugdigen de reactie ook zelf begrijpen.
- Laat de klager weten wat hij kan doen als hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht.

Klachten kunnen op verschillende manieren worden behandeld. Ongeacht op welke manier een klacht wordt behandeld, moet de klager te horen krijgen dat de behandeling is afgerond en wat het resultaat ervan is. Ga ook na of de jeugdige moet worden geïnformeerd die niet zelf de klacht heeft ingediend, maar wiens belang bij de klacht betrokken is. Zie hiervoor ook de toelichting bij uitgangspunt 1.

Het is belangrijk om de afronding van elke fase in de klachtbehandeling te markeren, checkvragen te stellen én gemotiveerde duidelijkheid te geven. Wat houdt dat in?

## Gemotiveerde duidelijkheid na fase 1 (informele afhandeling): Einde óf voortzetting klachtbehandeling.



### Stap 1: Persoonlijk contact

Check in het persoonlijke contact (checkgesprek) of klager tevreden is met afhandeling van alle onderdelen van zijn klacht. Zo ja, ga naar stap 2.

*N.B. De eigen overtuiging van de klachtbehandelaar dat/of de klacht goed en volledig is afgerond met de geboden oplossing is hiervoor niet voldoende. Het oordeel van klager hierover is bepalend.*



### Stap 2: Check

Check of de klager hiermee afziet van verdere klachtbehandeling (in fase 2) en akkoord gaat met het beëindigen van de klachtenprocedure.

*N.B. de klachtbehandelaar moet ervoor zorgen dat de klager, voordat hij een keuze maakt, op de hoogte is van de mogelijkheid van klachtbehandeling in de tweede fase en dat klager begrijpt wat het betekent als hij afziet van verdere behandeling.*



### Stap 3: Beëindig de 1e fase van klachtbehandeling



Indien klager tevreden is met de geboden oplossing (fase 1) én afziet van verdere klachtbehandeling, bevestig dit (ook) **schriftelijk**. Sluit in de **klachtafdoeningsbrief** aan bij de inhoud van de klacht en bij wat er besproken is. Benoem gemaakte afspraken en eventuele excuses. De klachtbehandeling is hiermee afgerond.



Indien klager kiest voor voorzetten van de klachtbehandeling (fase 2), bevestig dit (ook) schriftelijk.



### Stap 4: Verwijs

Vermeldt in de afrondingsbericht waar klager terecht kan als hij niet tevreden is met de klachtafhandeling (fase 1) en wil dat klachtbehandeling wordt voortgezet (fase 2).



Indien klager binnen een redelijke termijn laat weten toch niet tevreden te zijn met de informele klachtafhandeling, moet de klachtbehandeling in veel gevallen alsnog worden voortgezet (in fase 2).



## Gemotiveerde duidelijkheid na fase 2 (formele afhandeling): Oordeel op de klacht.

Kwalitatief goed onderzoek en een gedegen terugkoppeling daarvan, draagt bij aan het leren van klachten, maar ook aan een gevoel van procedurele rechtvaardigheid. Als het oordeel over de klacht goed wordt gemotiveerd, helpt dit de klager het oordeel te begrijpen en daarmee beter te accepteren.



### Stap 1: Gemotiveerd en schriftelijk oordeel op de klacht

De klachtafdoeningsbrief bevat de bevindingen van het afgesloten onderzoek naar de klacht, het oordeel (gegrond of ongegrond) daarover en de eventuele conclusies die de gemeente daaraan verbindt. Hierbij dienen behoorlijkheidsnormen als maatstaf. Ook gegronde klachten worden afgerond met een klachtafdoeningsbrief. Uit de brief moet blijken op welke feiten en bevindingen het oordeel is gebaseerd en hoe de belangen zijn gewogen. Als de klacht het belang van een jeugdige raakt, moet dat belang altijd worden meegewogen.



### Stap 2: Benoem concreet wat klachtbehandeling betekent voor klager en dienstverlening van de gemeente

Laat klager altijd weten wat de uitkomst van de klachtafhandeling concreet betekent voor zijn situatie, wat de gemeente geleerd heeft van de klacht en tot welke individuele of structurele verbeteringen dit geleid heeft of zal leiden.

*N.B. Als de klacht is behandeld door een klachtencommissie, dan is het belangrijk dat de gemeente zelf (ook) een terugkoppeling geeft aan de klager. Het moet voor de klager duidelijk zijn wat de gemeente zelf van zijn klacht vindt, of de gemeente (waaronder CJG en Veilig Thuis) het oordeel en/of aanbevelingen van de klachtencommissie overneemt of niet, en of zij daaraan nog gevolgen verbindt.*



### Stap 3: Verwijs

In de afrondingsbrief moet ook worden opgenomen tot wie de klager zich kan wenden, als hij niet tevreden is met het oordeel op zijn klacht. In veel gevallen zal hij dan moeten worden verwezen naar de (Jeugd-)ombudsman.



Er kan na formele behandeling niet altijd een oordeel worden gegeven op een klacht. Bijvoorbeeld als niet meer kan worden nagegaan wat is gezegd of als de verklaringen van partijen elkaar tegenspreken en er geen omstandigheden zijn op grond waarvan de verklaring van de een aannemelijker moet worden geacht door de ander. Als er geen oordeel kan worden gegeven, past niet het oordeel “klacht ongegrond”, maar kan men zich beter van een oordeel onthouden.



Voor de reactie op een klacht, na een uitspraak door een klachtencommissie, gelden aanvullende voorwaarden. De reactie op een klacht moet minimaal voldoen aan de eisen die de Nationale ombudsman en Kinderombudsman hieraan stellen in de rapporten “[Een kritische uitspraak van de klachtencommissie, hoe verder? \(2020\)](#)”, “[Het beste besluit voor een kind na een klacht \(2020\)](#)” en “[Klacht gegrond en dan? \(2021\)](#)”.



Verwijzing naar de ombudsman is pas aan de orde nadat de klacht formeel – met een oordeel – na onderzoek is afgerond<sup>19</sup>.

## Speciale aandacht voor gemotiveerde terugkoppeling aan jeugdigen

Aan de mening van de jeugdige moet passend gewicht worden gehecht<sup>18</sup>. Een jeugdige die een klacht heeft ingediend of bij de klachtbehandeling is betrokken heeft recht op een gemotiveerde en schriftelijke terugkoppeling achteraf die op een kindvriendelijke manier is geschreven. In de reactie op de klacht moet expliciet worden weergegeven hoe de mening van de jeugdige van invloed was op het oordeel op de klacht en hoe zijn belang daarbij is gewogen.

## 8

## Geef een passende reactie bij fouten en gegronde klachten

- Herken, erken en herstel fouten.
- Biedt excuses aan waar nodig, bijvoorbeeld een excuusbrief. Gebruik hiervoor de [Excuuskaart van de Nationale ombudsman](#).
- Biedt een passende reactie als er iets niet goed is gegaan.



Als uit de klachtbehandeling blijkt dat er fouten zijn gemaakt herken en erken die fouten dan. Biedt zo nodig excuses aan, bijvoorbeeld aan de hand van de excuuskaart<sup>20</sup>. Maar overweeg ook andere reacties die passen bij de situatie. Laat ook de beklagde medewerker meedenken over een passende reactie of oplossing. Kan er bijvoorbeeld een gesprek worden aangeboden, een schadevergoeding, of een bosje bloemen? Weet wat de mogelijkheden zijn en stem af op de situatie. De Excuuskaart van de Nationale ombudsman kan hiervoor als leidraad dienen.

Als een klacht gegrond wordt verklaard, licht dan altijd toe wat dit concreet voor de klager betekent c.q. welke gevolgen dit heeft voor zijn situatie. Als er geen gevolgen aan de gegrondverklaring worden verbonden, kan het goed zijn ook dat te vermelden en toe te lichten. Voor de klager kan het belangrijk zijn te weten dat is stilgestaan bij de vraag of er voor hem gevolgen zijn, en om te weten waarom er geen gevolgen worden zijn al is zijn klacht gegrond.

# 9

## Leer van onvrede, klachten en klantsignalen

- Registreer alle schriftelijke en informeel opgeloste klachten.
- Ga bij een afgeronde klacht altijd na, of deze aanleiding is de dienstverlening of werkwijze structureel aan te passen.
- Maak gebruik van beschikbare expertise over klachtbehandeling, zowel binnen als ook buiten de eigen organisatie.
- Deel en bespreek je ervaringen en leerpunten uit de behandeling van onvrede en klachten met collega's.
- Beschouw de klacht als mogelijkheid de dienstverlening te verbeteren.
- Maak het (negatieve) imago van klachten bespreekbaar binnen de organisatie en focus op de waarden van klachten.



Als er organisatie breed geleerd wil worden van klachten, is een goede registratie van essentieel belang. Ook, of juist, als klachten informeel worden behandeld en opgelost. Registratie van de klacht en de afhandeling zorgt ervoor dat structurele problemen eerder inzichtelijk worden en maakt het eenvoudiger om oplossingen breed te delen. Door zo te leren van klachten worden nieuwe, vergelijkbare klachten voorkomen. Daarom is het ook belangrijk om bij een afgeronde (zowel gegronde als ongegronde) klacht na te gaan of dit aanleiding moet zijn de werkwijze meer structureel aan te passen. Als er een fout is gemaakt, kan dat ook aanleiding zijn na te gaan of die fout in meer gevallen is gemaakt en er in die gevallen ook actie ondernomen moet worden.

Klachten kunnen voor een professional gepaard gaan met spanning en gevoel van falen. Probeer klachten daarom neutraal te ontvangen. Het kan nou eenmaal gebeuren dat iemand niet tevreden is. En onvrede, klachten en klantsignalen kunnen ook helpen het werk steeds beter te doen.

## Eindnoten

- 1 Het eerste uitgangspunt is overkoepelend en geldt dus ook tijdens de stappen van het proces waar andere uitgangspunten (zoals 4, 5, 6, 7, 8) op zien.
- 2 Zie hiervoor ook het onderzoek van het AKJ "[Help een klacht!](#)" (2021) en de aanbevelingen vanuit het perspectief van jeugdigen (pagina 16).
- 3 Zie pagina 10 en 11 van dit [rapport van de Kinderombudsman](#), waar dit model wordt toegelicht.
- 4 Zie "[Afspraken voor: omgaan met elkaar](#)" van Jong doet mee, onder punt 2.
- 5 Zie ook paragraaf 3.3 in het rapport '[Help een klacht](#)' van het AKJ, over de toegankelijkheid van klachtprocedures bij onder meer Veilig Thuisorganisaties (mei 2021).
- 6 Zie o.a. artikel 9:7 Awb, artikel 15 Wvkgz en artikel 4.2.1 lid 2 sub b Jeugdwet.
- 7 Artikel 12, 17 en 42 IVRK.
- 8 Deze verplichting geldt ook op grond van artikel 3, tweede lid, van de Regeling Jeugdhulp Den Haag 2018, artikel 10 van de Klachtenregeling Veilig Thuis Haaglanden, en voor medewerkers van het CJG op grond van artikel 18 van de Klachtenregeling GGD Haaglanden.
- 9 Zie artikelen 4.2.1 Jeugdwet en artikel 4.2.7 WMO. Deze verplichting geldt ook op grond van artikel 3 van de Regeling Jeugdhulp Den Haag 2018, artikel 10 van de Klachtenregeling Veilig Thuis Haaglanden, en voor medewerkers van het CJG op grond van artikel 18 van de Klachtenregeling GGD Haaglanden.
- 10 Zie hiervoor o.a. het rapport '[Help een klacht!](#)' van het AKJ (mei 2021).
- 11 Zie o.a. artikel 4.2.1 lid 2 sub f Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 sub f WMO.
- 12 Zie hiervoor bijvoorbeeld artikel 9:8 Awb.
- 13 Zie artikel 9:20 Awb.
- 14 Het is wel van belang om ook deze klacht en de afhandeling ervan te registreren. Zie ook uitgangspunt 9.
- 15 Dit oordeel kan zijn (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond. Als geen oordeel gegeven kan worden vanwege tegenstrijdige verklaringen onthoudt de organisatie zich van een oordeel.
- 16 Deze verplichting vloeit voort uit artikel 9:10, derde lid, Algemene wet bestuursrecht.
- 17 Zie hiervoor ook artikel 9:10, tweede lid, Awb.
- 18 Dit vloeit voort uit het hoorrecht opgenomen in artikel 12 van het IVRK en General Comment nummer 12.
- 19 De ombudsman is een zogenoemde tweedelijns klachtbehandeling. Hij behandelt een klacht pas nadat de instantie waarover de klacht gaat, zelf de klacht (volgens haar eigen klachtprocedure) heeft behandeld.
- 20 [In vijf stappen naar een goed excuus van de overheid](#)