

# Jaarverslag Jeugdombudsman

Den Haag en Leidschendam-Voorburg

2021



**Toegang tot het recht?**

klachten  
loket

aanvraag  
jeugdhulp

WMO-  
voorziening

urgentie-  
verklaring

leerlingen-  
vervoer

indienen  
bezwaar



**Jeugd  
Ombudsman**  
Den Haag



## Voorwoord

In dit jaarverslag staan de verhalen van inwoners van Den Haag en Leidschendam-Voorburg. Hun verhalen maken duidelijk wat het werk van de Gemeentelijke ombudsman inhoudt. Ook laten ze zien hoe inwoners kunnen vastlopen in het contact met de gemeente en andere instanties. Daarin wordt duidelijk hoe moeilijk het soms is om gewoon mee te kunnen doen. Rode draad in dit jaarverslag is het belang van toegang tot het recht. Hoe inwoners toegang krijgen tot de voorzieningen en dienstverlening waar zij recht op hebben, zonder eerst een formele bezwaar- of beroepsprocedure te moeten volgen. Mocht dit toch nodig zijn, dan mét goede rechtsbescherming.

Jeugdigen<sup>1</sup> en hun ouders worden nu nog te weinig betrokken bij besluiten die over hen gaan. Hetzelfde geldt voor klachtprocedures<sup>2</sup>. De Jeugdombudsman ziet ook het afgelopen jaar dat het voor jeugdigen en ouders moeilijk blijft om hun weg te vinden wanneer zij vragen of klachten hebben over (jeugd-)hulp of jeugdbescherming. Zij weten niet goed waar zij hun vraag, probleem of klacht kunnen neerleggen. Gevolg hiervan is dat deze groep jeugdigen en ouders niet in beeld komt bij de gemeente en geen toegang heeft tot effectieve rechtsbescherming. Hun onvrede wordt niet geuit maar blijft wel bestaan of neemt zelfs toe, waardoor de relatie tussen jeugdige of ouders met de gemeente of jeugdhulpinstelling verslechtert. Ander gevolg is dat gevraagde hulp niet tot stand komt. En doordat hun ervaringen niet bij de gemeente bekend zijn, kunnen ze ook niet bijdragen aan verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en jeugdzorg.

Als er geen toegang is tot effectieve rechtsbescherming kan dit leiden tot een ongewenste stapeling van procedures. Ook komen kinderrechten in de knel. Dit moet beter. Het VN Kinderrechtencomité concludeerde recentelijk dat naleving van (digitale) kinderrechten in Nederland niet op orde is<sup>3</sup>. Ook gemeenten en jeugdhulpinstellingen moeten daarom dringend in actie komen om kinderrechten beter na te leven stelt het VN Kinderrechtencomité.

Om deze redenen ook<sup>4</sup> in dit jaarverslag extra aandacht voor (digitale) kinderrechten en het thema toegang tot het recht.

Yvette Nass  
**Jeugdombudsman**  
Den Haag | Leidschendam – Voorburg

 **Jeugd  
Ombudsman**  
Den Haag

# Inhoudsopgave

<b>Een jeugdige aan het woord</b>		<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Wat is toegang tot het recht?</b>	<b>5</b>
	1.1 Toegang tot het recht vanuit ombudsperspectief	5
	1.2 Verhalen uit de praktijk van de Jeugdbudisman	6
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Te hoge drempels!</b>	<b>11</b>
	2.1 Welke drempels zijn er?	11
	2.2 Wat zijn de gevolgen van te hoge drempels?	12
	2.3 Wat levert toegang tot het recht op?	13
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kinderrechten in de knel!</b>	<b>14</b>
	3.1 Betekenisvolle participatie	14
	3.2 Gehoord worden bij klachtprocedures	14
	3.3 Belangen en rechten van jeugdigen voorop stellen	14
	3.4 Goede (jeugd-)zorg	15
	3.5 Digitale kinderrechten	15
	3.6 Huisvesting	16
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Ongewenste stapeling van procedures!</b>	<b>17</b>
	4.1 Rechtsbescherming voor jeugdklachten is gefragmenteerd	17
	4.2 Aanpassing van dossier of rapportage is ingewikkeld en tijdrovend	17
	4.3 Geen passende reactie op gegronde klachten	17
	4.4 Geen integrale klachtbehandeling bij jeugdklachten	18
	4.5 Geen uniforme klachtbehandeling	18
	4.6 Kortdurende indicaties	19
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Wat moet er als eerst gebeuren?</b>	<b>20</b>

# Een jeugdige aan het woord

“Zie mij om wie ik ben”. Deze oproep komt van Nadia. Een jeugdige die afgelopen jaar grote indruk op mij gemaakt heeft. Niet alleen vanwege hetgeen zij mij vertelde over wat zij in haar jonge leven al meemaakte, maar vooral ook hoe ze daarmee omgaat. En ook hoe zij zich ook voor andere jeugdigen wil inzetten de jeugdzorg te verbeteren. Zij heeft inmiddels velen al weten te raken met haar “spoken word”. Zij onderstreept hiermee voor mij het belang dat jeugdigen een stem (spoken word) hebben binnen de jeugdzorg. Een stem die gehoord wordt en die leidt tot een betere jeugdzorg en rechtsbescherming. Een fragment uit het “spoken word” van Nadia:

## Een thuisbasis

*Dat is waar het voor iedereen begint.  
Maar niet iedereen groeit op in een veilig gezin.*

*De eerste vier levensjaren is de hechting zo belangrijk.  
Voor een kind in de jeugdzorg raakt dit punt totaal kwijt.*

*Hoe moet een kind later leven.  
Hoe moet hij/zij eerdere jeugdtrauma's vergeten.  
We voelen ons zo bekeken, niet begrepen.*

*Op allerlei plekken gezeten.  
Van hiernaar daar.*

*Alsof je een postpakketje bent, waarvan ze bij 3 sec denken...  
Nou verzenden maar!*

*Niet kijken naar de inhoud, alleen de dingen die over je zijn gezegd.  
Allerlei vooroordelen en ze zijn niet terecht.*

*Kijk nu is een keer verder in plaats van het constant eigen van respect  
Respect moet van beide kanten komen, door je kleinerende gedrag  
Verpest je het kind zijn dromen.  
Hij/zij wil ook blijven hopen*

*Dat het op een dag allemaal voorbij zal zijn  
En een eigen plek krijgt, veilig en fijn*

**- Nadia Ait Ouchaine -**



# Wat is toegang tot het recht?

De Jeugdbombudsman ziet in de klachten en signalen die haar het afgelopen jaar bereikten, dat het voor jeugdigen en hun ouders moeilijk blijft om hun weg te vinden bij vragen, klachten en problemen over (jeugd-)hulp en jeugdbescherming. Effectieve rechtsbescherming is niet voor iedereen in gelijke mate bereikbaar. Procedures voeren kosten vaak geld, vragen kennis over het recht en vereisen de aanwezigheid van een (sociaal) netwerk. Niet iedere inwoner in Den Haag of Leidschendam-Voorburg heeft toegang tot deze bronnen. Te vaak wordt gedacht dat de burger zelfredzaam genoeg is om zijn recht te halen. Een aantal burgers heeft niet die zelfredzaamheid. Er spelen verschillende problemen die niet in een keer opgelost kunnen worden of waar de oplossing van het ene probleem het andere veroorzaakt. Gemeenten en jeugdhulpinstellingen kunnen hier een belangrijke rol spelen door jeugdigen en ouders nog centraler te stellen in hun dienstverlening en de klachtbehandeling daarover. Daarom zijn klachten van burgers zo waardevol. Wat burgers willen is een signaal afgeven dat ze niet gehoord of niet geïnformeerd worden.

## 1.1. Toegang tot het recht vanuit ombudsperspectief

Jeugdigen en ouders meer centraal stellen, staat niet gelijk aan gelijk krijgen of een te claimen recht op toegang tot (jeugd-)hulp. Toegang tot recht gaat - vanuit ombudsmanperspectief - wel over:

### **Hulp bij het indienen klachten en meer laagdrempelige uniforme en integrale (bezwaar- en) klachtprocedures (#laagdrempelig).**

Ten eerste vraagt het bieden van toegang tot recht vraagt van gemeenten en jeugdhulpinstellingen om laagdrempelige, duidelijke uniforme en integrale (klacht-) procedures, zodat onvrede snel en effectief kan worden opgepakt en opgelost. Ten tweede vraagt toegang tot recht om adequate informatie hierover.

De opdracht tot effectieve hulp bij het indienen van een klacht en meer laagdrempelige klachtprocedures komt ook van de Venetiëcommissie<sup>5</sup>. Op 18 oktober 2021 heeft deze Europese commissie Nederland geadviseerd “dat voor individuen de toegang tot relevante informatie moet worden verbeterd, klachtprocedures eenvoudig en informeel moeten worden gemaakt en hulp moet worden geboden bij het indienen van een klacht met inachtneming van een neutraliteitsplicht”.

### **Empathie, nieuwsgierigheid en lef (#persoonlijkebenadering)**

Toegang tot het recht hangt, naast deze toegankelijke en laagdrempelige procedures, af van de persoonlijke houding en invulling die betrokken medewerkers aan toegang tot het recht geven. Staan zij open voor uitingen van onvrede of klachten, zoeken zij actief naar oplossingen en interpreteren zij de regels ruim(hartig)? Of kiezen zij voor een meer afhoudende, formalistische houding en verwijzen zij naar regels en procedures bij problemen?

Jeugdigen en ouders geven aan behoefte te hebben aan medewerkers die empathisch en nieuwsgierig zijn naar hen als persoon. Zij willen dat hun probleem gezien worden. Zij willen iemand die lef toont als systemen, regels en voorzieningen in de praktijk niet blijken te doen wat de bedoeling is. Belangrijk hierbij is dat medewerkers opschalen naar een leidinggevende of politiek bestuurder, dan wel gebruik maken van interne escalatiemechanismen zoals een Doorbraaklab als zaken vastlopen.

De menselijke maat en toepassen van maatwerk zijn daarbij onmisbaar. Zodat degenen die dat nodig hebben en daar recht op hebben passende hulp en rechtsbescherming ontvangen.

## Burgergericht en de-escalerend handelen (#goedeinformatie)

Burgergericht en de-escalerend handelen vraagt van gemeenten en jeugdhulpinstellingen dat zij, waar mogelijk, ongewenste klacht- en bezwaarprocedures voorkomt. Als dat niet mogelijk is of niet lukt, dan is het belangrijk dat de gemeente goede informatie geeft over het bestaan van (klacht-)procedures. Belangrijk daarbij is dat niet gewacht wordt tot jeugdigen of ouders met een vraag, probleem of klacht komen, maar dat hen proactief leeftijdsadequate informatie wordt geboden over hun rechten. Hiermee krijgen zij een gelijke(re) informatiepositie en daarmee betere rechtspositie.

## 1.2 Verhalen uit de praktijk van de Jeugdbudsmansman

In 2021 ontving de Jeugdbudsmansman meerdere vragen, signalen en klachten, waarbij de toegang tot het (klacht-)recht beter kan volgens de graadmeters "laagdrempelig, #persoonlijkebenadering en "goedeinformatie. Een aantal voorbeelden<sup>6</sup>:

### Wie helpt mij?

#### Katinka (17 jaar)

*"Ik wil niet meer de hele tijd van plek wisselen! Ik wil graag een kamer voor mezelf. Er wordt mij vaak beloofd dat er voor mij een eigen plek geregeld wordt, maar dat gebeurt dan niet. Ik wil het liefst Begeleid wonen, maar dat kan pas vanaf 18 jaar. Ik weet niet meer waar ik aan toe ben. De begeleiding op de groep is vaak te druk om mijn vragen te beantwoorden. Ik heb weer een nieuwe voogd, maar die heb ik nog niet gesproken want zij had geen tijd.*

**#laagdrempelig, #persoonlijkebenadering.**

#### Jeugdbudsmansman

Katinka vraagt de Jeugdbudsmansman om hulp. De Jeugdbudsmansman geeft Katinka advies over hoe zij haar vragen en zorgen over haar toekomst bespreekbaar kan maken met haar nieuwe voogd. Met dit advies kan Katinka verder. De Jeugdbudsmansman sluit haar dossier.

### Eindelijk zakgeld?<sup>7</sup>

#### Maya (15 jaar)

*"Het is gewoon oneerlijk! Andere kinderen op de groep van het logeershuis waar ik nu woon krijgen zak- en kleedgeld en ik niet. Ik heb al maanden geen geld voor schoolspullen, kan geen verzorgingsproducten kopen en heb ook geen geld voor de trein om mijn vrienden te kunnen bezoeken.*

*Ik heb geen ouders of familie wie ik om geld kan vragen. En mijn voogd wijst naar mijn mentor en andersom voor mijn zak- en kleedgeld. Maar ik krijg nog steeds niets. Bij wie moet ik nu zijn?"*

**#goedeinformatie**

### Jeugdbudsmansman

Maya vraagt de Jeugdbudsmansman om hulp. Door tussenkomst van de Jeugdbudsmansman krijgt Maya alsnog zak- en kleedgeld. Ook openen de Kinderombudsmansman en Jeugdbudsmansman gezamenlijk een onderzoek naar de klacht. Zij concluderen in hun rapport Wie geeft mij(n) Zak- en kleedgeld?, dat een zak- en kleedgeldregeling in Den Haag ontbreekt voor kinderen die niet meer thuis kunnen wonen en waarvan de ouders niet (meer) in zak- en kleedgeld kunnen voorzien. Die verantwoordelijkheid hebben gemeenten wel op grond van de Jeugdwet. De beide ombudsmannen dringen bij het ministerie van VWS aan op een landelijke uniforme regeling. Tot die tijd adviseren de ombudsmannen de gemeente Den Haag alsnog een zak- en kleedgeldregeling vast te stellen, kinderen die daar recht op hebben alsnog zak- en kleedgeld te betalen en kinderen goed te informeren over hun rechten. De gemeente heeft aan de Jeugdbudsmansman laten weten dat er voor de hele Haagse regio alsnog een zak- en kleedgeldregeling vastgesteld wordt.

## Huisuitzetting binnen een week?

### Barbara, moeder van Jolanda (16 jaar)

*Barbara, moeder van Jolanda (16 jaar): "De gemeente heeft, naar nu blijkt, de indicatie Beschermd wonen voor mijn dochter met terugwerkende kracht ingetrokken. De instelling waar Jolanda nu woont krijgt geen geld meer van de gemeente. Daarom moet Jolanda binnen een week haar kamer verlaten is haar verteld! Een schriftelijk bericht hierover van de gemeente hebben we niet ontvangen en de instelling adviseert geen klacht in te dienen, omdat dit de zaak alleen maar vertraagt. Ook gesprekken met de casemanager bij de gemeente verlopen stroef en leiden niet tot een oplossing. Jolanda en ik ervaren veel stress hierdoor. Wij weten niet wat onze rechten zijn. Wij willen dat iemand regie neemt en ons helpt!"*

**#goedeinformatie**

### Jeugdbudsmansman

De moeder van Jolanda vraagt de Jeugdbudsmansman op verzoek van haar dochter om hulp. De Jeugdbudsmansman neemt contact op met de gemeente en vraagt om twee dingen.

Ten eerste goede huisvesting voor Jolanda en ten tweede adequate behandeling van de klacht. De gemeente reageert positief. Zij gaat in gesprek met Jolanda en haar moeder. De gemeente maakt excuses voor het ten onrechte stopzetten van de indicatie en zonder voorafgaand overleg. De gemeente neemt het op zich te zoeken naar een andere woonplek en om ervoor te zorgen dat zij de benodigde zorg krijgt. De klacht wordt gegrond verklaard door de gemeente. Via contractmanagement bespreekt de gemeente de zaak ook met de betrokken instelling om fouten voor de toekomst te voorkomen.

---

## Hoe kan ik hulp krijgen?

---

### Ashley, moeder van vijf kinderen tussen de 6 en 14 jaar

*“Drie van mijn kinderen hebben een ADHD diagnose en één kind een ASS diagnose. De gemeente helpt mij niet goed bij de hulp en zorg voor mijn kinderen. Door de bureaucratische rompslomp bij de gemeente en het niet verstrekken van hulp via een PGB zit ik nu met een burn-out thuis. Het steeds opnieuw moeten voeren van aanvraag- en bezwaarprocedures voor het verkrijgen van jeugdhulp, WMO-voorzieningen en leerlingenvervoer voor mijn kinderen worden mij te veel. Ook de korte indicaties zijn een probleem. Ik loop helemaal vast en hulp aan mijn kinderen blijft uit. De gemeente ziet mij als boeman. Daar wil ik vanaf”.*

**#laagdrempelig, #goedeinformatie, #persoonlijke benadering**

### Jeugdbudsman

Ashley vraagt de Jeugdbudsman of zij weet hoe zij hulp voor haar kinderen kan krijgen. De Jeugdbudsman gaat met de gemeente in gesprek. De gemeente is desgevraagd bereid om meer regie te nemen zodat procedures beter zullen verlopen. De gemeente stelt voor een vaste contactpersoon aan te stellen voor mevrouw die haar kan helpen bij (coördinatie van) alle procedures rondom lopende hulpvragen, zodat dit soepeler verloopt. De Jeugdbudsman bespreekt dit met mevrouw en stelt voor te bemiddelen in het herstel van de communicatie met de gemeente. Dit vindt mevrouw niet voldoende. Zij zoekt meer een soort van advocaat. Iemand die de procedures van haar kan overnemen, omdat zij daar de tijd en het geld niet (meer) voor heeft. De Jeugdbudsman legt uit dat zij daar vanuit haar rol niet in kan voorzien en sluit in overleg met mevrouw haar dossier.



---

## Word ik wel gehoord?

---

### Sandy (16 jaar)

*"Ik ben na de zomervakantie op deze school gekomen. Ik ben na een periode van gesloten jeugdzorg terug naar huis gegaan. Dit gaat niet soepel. Het contact met mijn moeder is erg problematisch. Er is zowel fysiek als verbaal geweld beide kanten op. Ik ben begonnen aan een ambulante GGZ-behandeling en voel dat ik hierdoor stappen in de goede richting maak. Ondanks deze stappen wil ik erg graag naar kamertraining. Dit heb ik ook al meerdere keren aangegeven bij mijn behandelaars en voogd. Zij vinden dit geen goed idee en willen dat ik eerst werk aan verbetering van het contact met mijn moeder. Ik voel mij totaal niet gehoord en begrepen!"*

**#laagdrempelig #goedeinformatie #persoonlijke benadering.**

### Jeugdbudsman

Sandy hoopt dat de Jeugdbudsman iets voor haar kan betekenen. De Jeugdbudsman gaat zowel met Sandy als haar voogd in gesprek. Eerst apart en daarna ook samen in een bemiddelingsgesprek. De Jeugdbudsman legt Sandy en de voogd uit dat de mening van Sandy belangrijk is en moet worden meegewogen in besluiten die over Sandy gaan. Het bemiddelingsgesprek leidt tot begrip over en weer en er ontstaat hernieuwd vertrouwen voor de toekomst. Besloten wordt in fasen en op termijn toe te werken naar de gewenste kamertraining. Sandy is blij met dit resultaat en bedankt de Jeugdbudsman voor haar interventie.

---

## Op straat?

---

### Natasja (hulpverlener)

*"Ik ben met mijn cliënte bij het Daklozenloket geweest. Haar vraag voor hulp en opvang is wederom afgewezen. Mijn cliënte is een alleenstaande moeder met een zoon van vijf jaar. Door een echtscheidingsvonnis moeten moeder en zoon de woning morgen hebben verlaten. Het Daklozenloket biedt geen opvang in dit soort situaties, wordt gezegd. Haar zoon kan volgens het Daklozenloket opgevangen worden door zijn biologische vader. Mevrouw zelf is "zelfredzaam" volgens het Daklozenloket. Zij wordt daarom geacht zelf in woonruimte voor haar en haar zoon te kunnen voorzien. Maar dit lukt haar helemaal niet! Ze heeft geen netwerk waar ze terecht kan en ook niet voldoende inkomen voor een andere woonplek. Mevrouw is de verzorgende ouder en de biologische vader wil helemaal niet voor hem zorgen. Mijn cliënte is ten einde raad. Waar moeten zij en haar zoon morgen naartoe?"*

**#laagdrempelig #goedeinformatie #persoonlijke benadering**

### Jeugdbudsmansman

Natasja vraagt de Jeugdbudsmansman of zij weet of en zo ja wat zij nog voor haar cliënte kan doen. De Jeugdbudsmansman benadrukt dat de gemeente vanwege het tekort aan woonruimte en de strenge regelgeving elke aanvraag voor noodopvang zorgvuldig moet bekijken. Als je het om redenen niet eens bent met een afwijzing moet je deze wel door een rechter kunnen laten toetsen. De Jeugdbudsmansman raadt mevrouw daarom aan de afwijzing op papier te vragen, zodat ze die ter toetsing aan de rechter kan voorleggen. Dit doet mevrouw. Maar het krijgen van de afwijzende beschikking blijkt moeizaam en laat lang op zich wachten. Ondertussen verslechtert de situatie van mevrouw. Door een door stress veroorzaakte psychose wordt mevrouw in een GGZ instelling opgenomen. De gemeente ziet door deze verslechterde omstandigheid ruimte om alsnog (tijdelijke) noodopvang voor moeder en kind te verlenen. Moeder en zoon komen hierdoor niet op straat staan. Ook krijgt moeder verder hulp van de gemeente bij het zoeken naar vervangende woonruimte. Hiermee sluit de Jeugdbudsmansman haar interventie.

## — Vertrouwen in het systeem verloren —

### Ali (vader van twee zoons van 11 en 13 jaar)

*"Ik heb weinig verwachtingen meer. Behalve dat ik mij blijf uitspreken tegen het huidige jeugdzorgsysteem waarbij waarheidsvinding en controleerbare objectieve verslaglegging ontbreken. Mijn ervaring is dat organisaties als Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming zich niets aantrekken van lopende klachten. Zelf mijn gegronde verklaarde klacht leidde niet tot aanpassing van de fouten in de rapportage!"*

**#laagdrempelig #goedeinformatie #persoonlijkebenadering**

### Jeugdbudsmansman

Ali vraagt de Jeugdbudsmansman zijn klacht in onderzoek te nemen. De Jeugdbudsmansman doet navraag en hoort dat mijnheer reeds op "het eindstation staat". De kinderrechter heeft zojuist de ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing van zijn kinderen uitgesproken. Hieraan kan de Jeugdbudsmansman niets veranderen. Wel is zij bereid te kijken naar hoe de klachtprocedure verlopen is en of hier leerpunten uit te halen zijn. Hierover gaat zij in gesprek met Veilig Thuis. Veilig Thuis schrijft op verzoek van de Jeugdbudsmansman een nieuwe klachtafhandelingsbrief waarin zij beter uitlegt wat de gegronde verklaring van een deel van zijn klacht voor hem concreet betekent. Ook nodigt Veilig Thuis mijnheer uit vermeende fouten alsnog te herstellen. Voor mijnheer komt dit te laat. Zijn vertrouwen in het systeem heeft hij verloren. Hij bedankt de Jeugdbudsmansman dat zij zijn zaak serieus nam en echt naar hem wilde luisteren. Ook al heeft dat niet opgeleverd wat hij ervan gehoopt had te bereiken, namelijk herstel van de omgang met zijn kinderen.

## 2 Te hoge drempels!

De Jeugdbudsmansman ziet ook het afgelopen jaar in de klachten en signalen die haar bereiken, dat het voor jeugdigen en hun ouders moeilijk blijft om tijdig en passende hulp of zorg te krijgen. Ook effectief opkomen voor hun rechten als het misgaat blijft lastig en tijdrovend. Dit komt door te hoge drempels die worden ervaren bij het vragen van hulp of indienen van een klacht.

### 2.1 Welke drempels zijn er?

#### Lokettenjungle<sup>8</sup>

Ouders en kwetsbare jeugdigen zijn op steeds meer leefgebieden afhankelijk van de gemeente. Zij moeten bij verschillende loketten, afdelingen of teams binnen (en soms ook buiten) de gemeente passende hulp en zorg regelen voor henzelf en/of hun kinderen. Jeugdigen, ouders en steeds vaker ook de professionals zelf, raken de weg kwijt in deze lokettenjungle. De juridische zelfredzaamheid van ouders en jeugdigen om binnen dit doolhof zelf de weg te vinden, wordt te vaak overschat. Zeker als zij geen netwerk, informatie of betaalde rechtshulp hebben om op terug te vallen.

#### Regels en procedures zijn onbekend, te ingewikkeld en ontoegankelijk

Als jeugdigen en ouders al het juiste loket gevonden hebben, moeten zij vaak meerdere en jaarlijks terugkerende aanvraagformulieren invullen om de benodigde zorg geregeld te krijgen. Zorgvragen vallen veelal onder verschillende wetten met elk eigen en andere procedurevoorschriften. De kans dat in één van deze procedures iets misgaat is groot. Zelfs een kleine fout of onvolledig ingevulde aanvraag kan grote consequenties hebben. Het kan leiden tot minder of zelfs helemaal geen hulp. Vaak moeten ouders en jeugdigen ook nog klacht- en bezwaarprocedures voeren bij de gemeente of jeugdhulpinstelling als ze vastlopen, of als een reactie of beschikking uitblijft. Er bestaat nu (nog) niet één balie die uitgaat van integrale probleemoplossing. Ook komen klachten niet altijd intern direct op de goede plek.

#### Ondersteuning op maat ('gids') ontbreekt

Zolang jeugdigen en ouders bij het bespreekbaar maken van ervaren onvrede het gevoel hebben dat het wordt opgepakt, uitgelegd en opgelost, is er veelal geen reden om alsnog een klacht in te dienen. Hebben zij het gevoel dat er niet goed met hun onvrede wordt omgegaan, dan weten zij vaak niet waar tot wie zij zich binnen de gemeente of jeugdhulpinstelling kunnen richten. Veel jeugdigen en ouders hebben behoefte aan ondersteuning op maat. Dat begint bij persoonlijk contact, met inlevingsvermogen en nieuwsgierigheid. Jeugdigen en ouders missen een 'gids' die onbevooroordeeld naar hun persoonlijke situatie luistert, naast (en niet tegenover) hen staat en hen onafhankelijk de juiste route wijst bij vragen, onvrede en klachten binnen de organisatie. En die de regie pakt in het verkrijgen van een tijdige en passende reactie.

## **(Onvoldoende) vertrouwen**

Vaak delen jeugdigen hun klacht, vraag of probleem pas als zij zich veilig en vertrouwd voelen bij de betrokken instantie. Jeugdigen en ouders durven nu niet altijd hun onvrede te uiten. Gehoorde redenen hiervoor zijn gevoelde loyaliteit of afhankelijkheid van ouders, hulpverleners en ambtenaren. Maar ook angst voor negatieve consequenties voor verdere hulpvragen of dienstverlening of het krijgen van een negatief imago als “klager/lastige ouder”.

Vertrouwen hangt samen met de persoon die klachten behandelt. Het is daarom belangrijk dat klachten in behandeling worden genomen door iemand die een onafhankelijke en onpartijdige positie heeft ten opzichte van degene over wie de klacht wordt ingediend. Als dat niet helder geregeld is, dan kan dat het gevoel oproepen dat een klacht toch niet zal helpen, of dat de klacht tegen je wordt gebruikt.

## **Gebrek aan tijd en energie**

Jeugdigen en ouders geven aan niet (meer) de tijd en energie te hebben voor de veelal tijdrovende procedures tegen de organisatie waarvan zij ook afhankelijk zijn. Zeker bij ouders van zorg-intensieve kinderen richten ouders zich veelal primair op het geregeld krijgen van de noodzakelijke zorg. Jeugdigen zien het indienen van klachten al snel als “gedoe” en twijfelen of hun klacht wel “erg” genoeg is om daar zoveel tijd aan kwijt te zijn. Als vooraf onzeker is of een bezwaar of klacht ook echt iets concreets voor ze oplevert, willen of kunnen zij niet ook nog tijdrovende procedures voeren.

## **2.2 Wat zijn de gevolgen van te hoge drempels?**

Gevolg van te hoge drempels is dat jeugdigen en ouders niet krijgen waar zij recht op hebben, te weten tijdige en passende zorg, hulp en of onderwijs. Bovendien kan het voeren van procedures voor jeugdigen en ouders tegen hun gemeente of een jeugdhulpinstelling, van wie zij vaak afhankelijk zijn, een negatieve invloed hebben op hun vertrouwen in die instanties. Dit is onwenselijk en slecht voor de legitimiteit en draagkracht van besluiten die worden genomen in de jeugdzorg.

Dit moet beter en anders vindt de Jeugdbudsman. Ook het kabinet<sup>9</sup> pleit, in reactie op de Venetiëcommissie, voor beter persoonlijk contact met de overheid en waar mogelijk het wegnemen van drempels voor toegang tot het recht.

## 2.3 Wat levert toegang tot het recht op?

Toegang tot het recht moet voor jeugdigen en hun ouders leiden tot:

### 1. Je gehoord weten

Dat betekent stem hebben in en invloed hebben op je eigen jeugdzorgtraject. Professionals moeten daarvoor de ruimte geven. En moeten zelf de ruimte krijgen om echt te luisteren en zich te verplaatsen in het hele gezin.

### 2. Menselijk contact

Jeugdigen hebben behoefte aan betekenisvolle, veilige en persoonlijke contacten. Ouders willen vooral als gelijkwaardig worden behandeld door ambtenaren en andere professionals in de jeugdzorg.

### 3. Toegankelijke rechtsbescherming

Dat houdt in dat de gemeente of jeugdhulpinstelling pas rechtsmiddelen inzet of verwijst naar formele klacht-, bezwaar- of beroepsprocedures als het zoeken naar een passende oplossing, bijvoorbeeld via informele (klacht-)procedures en/of mediationgesprekken, heeft gefaald.

### 4. Voorkomen van onrecht

Er zijn ongelofelijk veel regels, gemaakt met de beste bedoelingen. Maar dat is zo complex geworden dat jeugdigen, hun ouders en ook professionals zelf de weg kwijtraken. Of dat ze er, uit angst om fouten te maken, geen gebruik van durven te maken. Het is daarom van belang dat jeugdigen en hun ouders altijd laagdrempelig toegang hebben tot het recht om zich te kunnen verweren tegen fouten en dwalingen.

### 5. Vertrouwen

Elke jongere en of ouder moet ervan uit kunnen gaan eerlijk, gelijk en onbevooroordeeld behandeld te worden. Alleen als een jongere of ouder zich eerlijk behandeld weet, zal het vertrouwen in de gemeente of jeugdhulpinstelling toenemen of herstellen. Zonder vertrouwen geen verbinding.

## **Kinderrechten in de knel!**

Het Kinderrechtenverdrag biedt waarborgen voor een goede toegang tot het recht. Toch staan veelal de regels en niet de belangen van jeugdigen voorop in besluiten die gemeenten en jeugdhulpinstellingen nemen, ziet de Jeugdbudsmansman. Daardoor kwamen afgelopen jaar kinderrechten in de knel. Klachten gingen over het recht op betekenisvolle participatie, gehoord worden in klachtprocedures, goede (jeugd-)zorg en huisvesting.

### **3.1 Betekenisvolle participatie**

Betekenisvolle participatie (artikel 12 en 17 IVRK) begint met het hebben van toegang tot goede informatie, afgestemd op hun leeftijd en ontwikkeling. De rechtspositie van jeugdigen is veelal afhankelijk van hun informatiepositie.

Voor het opkomen voor hun rechten en toegang tot rechtsbescherming zijn jeugdigen nu vaak afhankelijk van volwassenen. Jeugdigen, en ook hun ouders, lijken vaak niet goed op de hoogte van datgene waar ze recht op hebben, welke hulp ze mogen verwachten en waar ze terecht kunnen als het misgaat<sup>10</sup>. Om dit te doorbreken moeten zij beter geïnformeerd worden over hun rechten (en plichten). Niet alleen ouders maar ook scholen, gemeenten en jeugdhulpinstellingen kunnen hier nog een grotere rol in vervullen. Ook de Jeugdbudsmansman ziet voor zichzelf hier een taak weggelegd, vanuit haar opdracht van de gemeenteraad om de naleving van kinderrechten en de belangen van jeugdigen in Den Haag en Leidschendam-Voorburg te ondersteunen. Zo gaf de Jeugdbudsmansman het afgelopen jaar op verschillende scholen gastcolleges over kinderrechten en het belang van het kennen van je (kinder-)rechten.

### **3.2 Gehoord worden bij klachtprocedures**

Het Kinderrechtencomité heeft dit jaar in zijn concluding observations een aanbeveling opgenomen om kindvriendelijke klachtprocedures in te stellen binnen de jeugdbescherming<sup>11</sup>. Het is hierbij belangrijk dat jeugdigen de mogelijkheid krijgen om effectief hun problemen en onvrede te uiten (artikel 12 IVRK). Zij moeten ook bij klachtbehandeling op goede en onbevooroordeelde wijze betrokken worden. Er moet 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 worden opgevolgd. Hierbij hoort ook dat kinderen een terugkoppeling krijgen over de beslissing en de afwegingen die hebben meegespeeld.

De Jeugdbudsmansman ziet in de klachten en signalen die haar bereiken en onderzoek dat zij deed naar jeugdklachten dat jeugdigen nog te veel “vergeten” worden in klachtprocedures. Zij adviseert de gemeenten en jeugdhulpinstellingen werk te maken van klachtprocedures op maat, zodat ook jeugdigen gehoord en betrokken worden in klachtprocedures die hen aangaan.

### **3.3 Belangen en rechten van jeugdigen voorop stellen**

Op meerdere plaatsen binnen de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg heeft de Jeugdbudsmansman het afgelopen jaar aandacht gevraagd voor het centraal stellen van het belang en de rechten van jeugdigen (artikel 3 IVRK). Het [Stappenplan](#) “Het beste besluit voor het kind”<sup>12</sup> van de Kinderombudsmansman biedt daarvoor een handige tool.

Aan de oproep van de Jeugdbudsmansman wordt echter nog onvoldoende concreet invulling gegeven. Met name bij individuele besluiten die kinderen aangaan, zoals de aanvragen om gehandicaptenparkeerplaatsen. Om die reden deed de Jeugdbudsmansman afgelopen jaar o.a. in het rapport "[Maatwerk geparkeerd](#)" de aanbeveling altijd het belang van het kind in beeld te brengen, dit belang centraal te stellen en mee te wegen bij de beoordeling van gehandicaptenparkeerplaatsen. En in de beslissing te motiveren hoe dit belang is gewogen<sup>13</sup>.

Ook op landelijk niveau heeft de Jeugdbudsmansman aandacht gevraagd voor de belangen en rechten van jeugdigen. In de zomer heeft zij de uitgebreide [reactie](#) van de Kinderombudsmansman op de Wet toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, mede ondertekend, samen met de gemeentelijke kinderombudsmannen van Amsterdam en Rotterdam. De kinderombudsmannen zetten een aantal vraagtekens bij een nieuwe wijziging van het jeugdstelsel: Worden de rechten van het kind met de voorgestelde stelselwijziging beter gewaarborgd dan nu? En is de rechtsbescherming in het toekomstscenario wel voldoende geborgd?

Ook schreef de Jeugdbudsmansman in het najaar, samen met de gemeentelijke kinderombudsmannen van Amsterdam en Rotterdam een [brandbrief](#) aan de Tweede Kamer<sup>14</sup>. In deze brief deelden ze hun aanhoudende zorgen over de jeugdhulp. Ondanks verschillende signalen die zij op gemeentelijk niveau afgaven, verandert er te weinig om de jeugdhulp te verbeteren. De problemen gaan onder andere over lange wachttijden voor gespecialiseerde jeugdhulp, gebrek aan regie en waarheidsvinding bij de jeugdbescherming, en het feit dat jeugdigen en ouders door jeugdhulpverleners te weinig betrokken worden bij keuzes die worden gemaakt. In deze brief vragen zij nadrukkelijk om de rechten en belangen van jeugdigen meer centraal te stellen en de rechtspositie van jeugdigen en hun ouders te verbeteren.

### 3.4 Goede (jeugd-)zorg

De meeste klachten bij de Jeugdbudsmansman gaan nog steeds over (gebrek aan) jeugdhulp (41%), huisvesting (25%) en inkomen (12%)<sup>15</sup>. Deze thema's staan niet op zichzelf en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In toenemende mate krijgt de Jeugdbudsmansman te maken met klachten van ouders en jeugdigen die vanwege armoede en huisvestingsproblemen in aanraking komen met jeugdzorg of jeugdbescherming.

Daarnaast krijgt de Jeugdbudsmansman regelmatig zaken voorgelegd over jongeren die 18 jaar worden of net zijn en waarvoor de hulp, begeleiding en praktische zaken (zoals huisvesting, een uitkering, zorgverzekering of opleiding) niet goed geregeld zijn. Goede zorg (artikel 24 IVRK) kan daarmee onder druk komen te staan. Het ontbreken van deze voorzieningen heeft namelijk vaak een grote negatieve impact op deze kinderen. Zo zijn er voorbeelden van jongeren die dakloos zijn geworden. Ondanks dat er de afgelopen jaren veel aandacht is geweest voor dit onderwerp en dit ook onderdeel is (geworden) van gemeentelijk beleid<sup>16</sup>, gaat het nog te vaak niet goed. Afgelopen jaar vroeg de Jeugdbudsmansman wederom aandacht voor de problemen die voor kwetsbare jeugdigen ontstaan als zij meerderjarig worden.

De Jeugdbudsmansman startte in 2021 een onderzoek naar knelpunten bij de overgang naar meerderjarigheid voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen met een verblijfsstatus. Uit het rapport "[Alleen volwassen worden in Den Haag](#)"<sup>17</sup> blijkt wederom<sup>18</sup> dat het voor kwetsbare jongeren belangrijk is dat de continuïteit van zorg geborgd is bij de overgang naar volwassenheid. Tijdige toekomstplannen en regie op een goede overdracht na het volwassen worden blijven punt van aandacht die de Jeugdbudsmansman kritisch zal blijven volgen.

## 3.5 Bescherming van digitale kinderrechten

In maart 2021 publiceerde het VN Kinderrechtencomité een leidraad (General Comment 25 genoemd) over hoe lidstaten en dus ook gemeenten de rechten van kinderen moeten beschermen met betrekking tot de digitale omgeving. In deze leidraad benadrukt het Comité dat de rechten van elk kind moeten worden gerespecteerd, beschermd en nageleefd in de digitale omgeving.

Het VN Kinderrechten Comité beveelt lidstaten aan maatregelen te nemen om kinderen te beschermen tegen schadelijke en misleidende digitale berichten en informatie.

Ook moet hun privacy te allen tijde worden beschermd. Kinderen en hun ouders moeten daarnaast gemakkelijk toegang hebben tot gegevens die zijn opgeslagen door overheidsinstanties of particuliere bedrijven. En deze gegevens moeten op hun verzoek gemakkelijk kunnen worden verwijderd.

De Jeugdbudsman vindt dit een belangrijk thema en heeft toegezegd haar ervaringen en kennis op dit punt met de gemeente te willen delen om ingezette verbeteringen op dit punt te ondersteunen.

## 3.6 Huisvesting

Kinderrechten komen in toenemende mate in de knel bij huisvestingsproblematiek<sup>19</sup>. Zoals het recht om bij beide ouders op te groeien, recht op goede zorg, recht op huisvesting, recht op informatie en het recht op betekenisvolle participatie.

Wat vooral terugkomt in klachten, vragen en signalen die de Jeugdbudsman bereiken is dat als er een probleem ontstaat rondom inkomen of wonen dit ook tot jeugdzorg kan leiden. Geen inkomen kan ervoor zorgen dat iemand een woning niet (meer) kan betalen. Het niet kunnen voorzien in huisvesting voor je kinderen kan leiden tot ingrijpen van jeugdzorg. Het belangrijkste actiepoint is vaak een eigen huis, zodat ouders en kinderen veilig kunnen wonen en er rust is of komt in een gezin.

Gelet op de huidige schaarste aan woningen en de aangescherpte regels voor verkrijgen van urgentie, is het voor ouders en gezinnen die dakloos (dreigen te) raken steeds moeilijker om zelf in huisvesting te voorzien als zij in de problemen komen door bijvoorbeeld baanverlies of een huisuitzetting. Aanvragen voor o.a. maatschappelijke opvang en urgentie worden afgewezen als de aanvragers niet aan de (aangescherpte) voorwaarden voldoen. De Jeugdbudsman hoort in meerdere klachten en signalen die zij in 2021 ontving terug, dat (alleenstaande) ouders vaak pas na lang aandringen de afwijzende beschikking voor opvang op papier gezet ontvangen. Hierdoor hebben zij niet (meteen) toegang tot rechtsbescherming. Dit vindt de Jeugdbudsman onbehoorlijk en in strijd met het fair play beginsel. Dit laat onverlet dat de Jeugdbudsman ook ziet dat en hoe professionals worstelen om binnen de schaarste van mensen en middelen hun werk goed te kunnen blijven doen, binnen de strenge regels.



## **Ongewenste stapeling van procedures!**

Bij het verkrijgen van jeugdhulp hebben kinderen, jongeren en ouders vaak met verschillende instanties te maken. Sommige ouders proberen grip te houden op hun situatie door juridische procedures te beginnen bij meerdere van die instanties, al dan niet tegelijkertijd. Dit kan tot een stapeling van procedures leiden. Maar de Jeugdbudsmansman zag ook nog andere oorzaken van die (ongewenste) stapeling. Zoals het gebrek aan integrale klachtbehandeling bij jeugdklachten, de vele en ingewikkelde klachtenregelingen, de kortdurende indicaties en een gebrek aan een passende reactie op geïndiende klachten.

### **4.1 Rechtsbescherming voor jeugdklachten is gefragmenteerd**

Niet alleen de jeugdhulpverlening, maar ook de rechtsbescherming daarover is gefragmenteerd georganiseerd in Nederland. Een fout is snel gemaakt (o.a. in rapportages), maar vervolgens moeilijk te herstellen. Het voelt voor veel ouders als een niet te stoppen trein. Hierdoor groeien gevoelens van onmacht bij ouders die het gevoel krijgen geen invloed te hebben op een mogelijke ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing van hun kinderen. Met tot gevolg een veelal ongewenste stapeling van procedures, nog grotere gevoelens van onmacht en frustratie bij ouders, maar vooral kinderen en jongeren alsmede hun belangen die steeds verder op de achtergrond raken. Daarnaast zien we een toename van agressiemeldingen van ambtenaren over ouders die vastlopen in het systeem. Vaak samenlopend met ingediende klachten.

### **4.2 Aanpassing van een dossier of rapportage is ingewikkeld en tijdrovend**

Steeds vaker krijgen de kinderombudsmannen en de Jeugdbudsmansman<sup>20</sup> klachten over een gebrek aan waarheidsvinding in rapportages in de jeugdzorgketen. De klachten van ouders gaan over meningen die als waarheden in dossiers van kinderen terecht komen en hen in de hele jeugdhulpketen blijven achtervolgen. Onvoldoende kwaliteit van het onderzoek en de dossiers, kan zelfs betekenen dat ten onrechte gedwongen hulp wordt opgelegd en ingegrepen wordt in het leven van de kinderen en ouders.

Aanpassing van een dossier of een vermeend foutieve rapportage is moeilijk en/of tijdrovend. Dit maakt dat ouders moedeloos worden of juist nog harder gaan strijden. Met een ongewenste stapeling van (klacht-)procedures tot gevolg voor zowel de jeugdigen, hun ouders en de professionals. Ook leidt dit tot ongelijke toegang tot het recht doordat niet iedereen in gelijke mate beschikt over tijd en kennis om procedures te kunnen voeren.

### **4.3 Geen passende reactie op gronde klachten**

Naar aanleiding van een aantal klachten en signalen over de afhandeling van klachten door Veilig Thuis Haaglanden, is de Jeugdbudsmansman in november 2021 in gesprek gegaan met de directeur Veilig Thuis.

Voor een aantal ouders was het verwarrend dat ze van de klachtencommissie gelijk kregen op bepaalde klachtelementen, maar dat uit de brief die ze vervolgens van de directeur kregen, niet bleek dat dat er iets aan hun situatie veranderde. En in die brief werd ook niet uitgelegd waarom dat zo was.

De Jeugdbudsmansman heeft Veilig Thuis daarom gevraagd te reflecteren op de afhandeling van klachten. Met name ten aanzien van het zorgvuldig en volledig motiveren van een oordeel op een klacht, waaronder de reactie van de directeur van Veilig Thuis na de uitspraak van de klachtencommissie. In de reactie richting klagers, moet Veilig Thuis ingaan op de gegrond verklaarde klachten, wat dit voor de klager betekent, wat de vervolgstappen zijn en welke overwegingen hierbij een rol spelen. Veilig Thuis heeft de aanbevelingen van de Jeugdbudsmansman op dit punt overgenomen o.a. door aanpassing van de bedrijfsvoering.

## 4.4 Geen integrale klachtbehandeling bij jeugdklachten

De Jeugdbudsmansman ziet dat een klacht waarbij meerdere instanties betrokken zijn, nog niet integraal (in één procedure door dezelfde klachtencommissie) behandeld wordt. 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 jeugdigen en ouders, maar ook voor de instanties zelf, een enorme verbetering zijn, wanneer klachten in één procedure door dezelfde klachtencommissie voortvarend behandeld kunnen worden.

De Jeugdbudsmansman ziet voor zichzelf hier een rol weggelegd vanuit haar taak om bij te dragen aan het verbeteren van klachtbehandeling. Zij heeft op 9 december 2021 de inspiratiesessie “Stoppen met stapelen” georganiseerd. Daarvoor heeft zij zowel bestuurders als klachtbehandelaars van de gemeenten Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Veilig Thuis Haaglanden, Raad voor de Kinderbescherming, Jeugdbescherming West en de voorzitters van jeugdbeschermingstafels in Den Haag en Leidschendam-Voorburg uitgenodigd om mee te denken over hoe een ongewenste stapeling van procedures in de jeugdzorgketen kan worden voorkomen. De kartrekkers van de betrokken organisaties<sup>21</sup> hebben naar aanleiding van deze inspiratiesessie afspraken gemaakt voor betere samenwerking, afstemming van procedures (waar mogelijk) en een meer integrale klachtbehandeling. De Jeugdbudsmansman zal deze zomer, in samenwerking met Jeugdbescherming West en het AKJ, een vervolg geven aan de inspiratiesessie.

Ook de Nationale ombudsman en Kinderombudsman komen in eerdergenoemde brief van 22 april jl. met de aanbeveling in te zetten op integrale klachtbehandeling in de jeugdbeschermingsketen.

## 4.5 Geen uniforme klachtenregelingen

Jeugdigen en hun ouders krijgen bij iedere instantie, en zelfs binnen dezelfde instantie (gemeente), met een andere klachtenregeling te maken krijgen doordat de klachtenregelingen binnen de jeugdbeschermingsketen niet uniform zijn. Het is voor jeugdigen en ouders lastig om te weten en te begrijpen dat de regelingen per instantie op diverse punten verschillen (zoals over: wie kan er klagen, waarover kan geklaagd worden en welke termijnen gelden er).

## 4.6 Kortdurende indicaties

Voor onder andere het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB) en voor leerlingenvervoer worden in de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Den Haag kortdurende indicaties<sup>22</sup> gebruikt. Dit bespaart kosten voor gemeenten, maar maakt dat ouders steeds opnieuw aanvraagprocedures moeten voeren en eventuele klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures als de aanvraag wordt afgewezen.

Ook als verlenging nodig is van een PGB moeten jeugdigen en ouders vaak hun verhaal helemaal of deels opnieuw doen en ook opnieuw stukken aanleveren. Dit zijn voor ouders tijd- en energierovende procedures. Vanwege wachttijden bij toekenning van gezinscoaches komt het ook voor dat steeds tijdelijk eerder verleende indicaties (kortdurend) worden verlengd. In afwachting van de definitieve beslissing op de aanvraag tot verlening. Dit leidt tot bron van stress en ergernis bij jeugdigen en ouders.

Om die reden deed de Jeugdbudsman eerder al de oproep meer werk te maken van stress reducerende dienstverlening en om, bij o.a. leerlingenvervoer, langduriger indicaties te overwegen, zeker als deze te koppelen zijn aan een medisch advies van de GGD.

## 5

## Oproep van de Jeugdbudsmansman: wat moet er als eerst gebeuren?

Jeugdzorg gaat nu (nog) te veel over financiële tekorten, structuren en systemen. En nog te weinig over wat kinderen en jongeren nodig hebben. Ook gaat het nog te weinig over wat wel kan, hoe jeugdigen en ouders gelijkwaardig kunnen meedoen en meebeslissen, en hoe zij op een zinvolle wijze hun recht kunnen halen. De Jeugdbudsmansman doet daarom een aantal aanbevelingen. Volgens de Jeugdbudsmansman moeten nu vanuit #laagdrempelig, #persoonlijkebenadering en #goedeinformatie als eerste de volgende dingen gebeuren:

### Zet de belangen en rechten van jeugdigen en ouders meer centraal in de hulpverlening en klachtbehandeling daarover.

1

Jeugdigen en ouders moeten zich altijd gehoord weten en in alle fases van de hulpverlening en klachtbehandeling proactief betrokken en geïnformeerd worden. Dit kan door onder andere het volgende te doen:

- Begin met het investeren in het eerste contact met jeugdigen en ouders. Luister oprecht naar ze. Wees empathisch en nieuwsgierig vanuit een onbevooroordeelde en oplossingsgerichte houding.
- Ga naast ze staan en biedt neutrale en onafhankelijke steun bij het formuleren van hulpvragen en/of klachten daarover.
- Informeer ze vanaf dit eerste gesprek proactief over hun rechten, zoals hun recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon, hun rechten inzake het indienen van klachten en het vragen van inzage en correctie van dossiers en rapportages. Maar ook hun recht op het vragen van een second opinion bij verschil van inzicht in de te leveren zorg. Dit voorkomt tijdrovende en dure procedures waardoor wantrouwen in de overheid toeneemt en mensen "afhaken" of erger in de problemen komen.
- Investeer in kennis over kinderrechten bij professionals en ambtenaren. Geef daarmee gehoor aan de oproep daartoe van het VN-Comité<sup>23</sup>, zodat kinderrechten ook op individueel niveau en bij bijvoorbeeld huisvestingsproblematiek een prominentere plaats krijgt in de besluitvorming.

### Blijf inzetten op effectieve aanpak van oplopende wachttijden voor tijdige en passende hulp.

2

Jeugdigen en ouders moeten te allen tijde proactief geïnformeerd worden over hun eigen hulpverlening en hierbij betrokken worden. Als er wachttijden zijn voor het verkrijgen van

(jeugd-) hulp, dan is van belang dat zij hierover goed geïnformeerd worden.

En dat er waar nodig passende overbruggingshulp geregeld wordt. Tijd is vaak de grootste vijand van kinderen, jongeren en hun ouders. Een oplossing raakt in de tijd steeds verder weg en problemen verergeren in de tussentijd. Door de coronacrisis en wooncrisis zijn deze knelpunten nog steeds actueel en zo mogelijk ook urgenter geworden.

Bij de aanpak van wachttijden is het belangrijk dat ook vooraf goed met ouders en jeugdigen wordt gekeken welke hulp passend is, of daarvoor wachttijden gelden en zo ja, welke. Zij moeten vanaf de start van hun hulpvraag "in de juiste rij" staan. Dat voorkomt dat zij opnieuw in een nieuwe wachtrij moeten aansluiten en hulp nog langer op zich laat wachten.

### Blijf inzetten op het verbeteren van feitenonderzoek en het mogelijk maken van snel herstel van fouten in rapportages.

3

De Jeugdbondsman vraagt de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg en de jeugdhulp- en jeugdbeschermingsorganisaties in de regio Haaglanden om dit punt niet alleen in de eigen organisatie op te pakken, maar ook in gezamenlijkheid met de jeugdbeschermingstafels, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis Haaglanden. Zodat de jeugdzorg, jeugdbescherming en klachtbehandeling daarover binnen de gehele jeugdzorg en jeugdbeschermingsketen wordt verbeterd.

### Laat een jeugdige pas los als de Big 5 geregeld is.

4

Gemeenten en jeugdhulpinstellingen moeten bij de overgang naar volwassenheid niet alleen gefocust zijn op continuïteit van zorg, maar ook aandacht hebben voor de vier overige leefgebieden, te weten: huisvesting, financiën en bestaanszekerheid, school of werk, en sociale steun. Samen ook wel de Big 5 genoemd. Dit vergt een integrale en domeinoverstijgende samenwerking en aanpak.

De overgang naar volwassen zorg (18-/18+) blijft niettemin zorgen voor problemen, omdat de continuïteit van zorg niet altijd goed geborgd is als jeugdigen meerderjarig worden. De Jeugdbondsman vraagt de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg en de Haagse jeugdzorgorganisaties daarom aandacht te (blijven) houden voor het tijdig maken van toekomstplannen en regie te voeren op een warme overdracht naar volwassenheid. Indien nodig moeten hulp en ondersteuning ook na het 18e jaar doorlopen

De Jeugdbondsman geeft de gemeenten en jeugdhulpinstellingen in overweging aansluiting te zoeken bij wat jeugdigen zelf al [op een rij gezet](#) hebben wat er voor hen belangrijk is op weg naar zelfstandigheid: WAT moet op orde zijn, HOE wil ik ondersteund worden, WIE moet betrokken zijn en WANNEER wil ik steun krijgen.

# Eindnoten

- 1 Onder jeugdigen wordt verstaan kinderen en jongeren tot 27 jaar.
- 2 Zie o.a. rapport van AKJ, "[Help een klacht](#)" (mei 2021) en de [brief](#) knelpunten klachtbehandeling jeugdbeschermingsketen van Nationale ombudsman en Kinderombudsman d.d. 22 april 2022.
- 3 <https://www.kinderrechten.nl/assets/2022/04/CO.def-2022.pdf>
- 4 Zie hierover paragraaf 5.6 in het jaarverslag van de Jeugdbudsmans over 2020.
- 5 Dit is de Europese Commissie voor Democratie door Recht
- 6 De namen in dit verslag zijn gefingeerd
- 7 Het verhaal van Maya is ook als column verschenen in Stadskrant nummer 5 (11 mei 2022).
- 8 Zie hierover ook de Rotterdamse Kinderombudsman in de [Havenloods van 19 april 2022](#)
- 9 Brief met kenmerk 2022-0000180796 d.d. 12 april 2022.
- 10 Vgl. afdoening motie Meldingsbereidheid jeugdzorg d.d. 7 december 2021, RIS 309658. Zie ook het jaarverslag over 2018, 2019 en 2020 van de Jeugdbudsmans.
- 11 VN-Kinderrechtencomité, Concluding Observations: The Kingdom of the Netherlands, UN Doc. CRC/C/NLD/CO/5-6, 22 februari 2022, par 22.
- 12 <https://www.kinderombudsman.nl/toolkit-beste-besluit/uitleg-stappenplan-het-beste-besluit-voor-het-kind-professionals>
- 13 Ten tijde van publicatie van het jaarverslag was nog niet bekend hoe de gemeente hier concreet invulling aan gaat geven.
- 14 Brief van 21 oktober 2021 t.b.v. Ronde tafel jeugdbescherming op 27 oktober 2021.
- 15 Zie Factsheet jaarverslag Gemeentelijke (jeugd)ombudsman 2021, RIS 312025.
- 16 Regiovisie Jeugdhulp Haaglanden.
- 17 Dit onderzoek is gepubliceerd op 25 mei 2022 op [www.jeugdbudsmanshaag.nl](http://www.jeugdbudsmanshaag.nl)
- 18 Zie ook de Publicatie "[Samen 18 en vooruit](#)" d.d. 14 juli 2021 over hoe jongeren uit de jeugdzorg de overgang 18-/18+ ervaren en het rapport "Op de drempel van 18 jaar; alleen of verder?" van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman (rapport KOM007/2021 en NO2021/163 d.d. 27 december 2021). En eerder het [rapport](#) van de JOM Rapport Knelpunten aansluiting 18-/18+ in Haaglanden.
- 19 Zie ook verhalenbundel "Ongehoord! De onzichtbaarheid van kinderen bij huisvestingsproblemen", Kinderombudsman 14 december 2020, KOM010/2020.
- 20 Brief 21 oktober 2021 van kinderombudsman Amsterdam, Rotterdam en jeugdbudsmans t.b.v. Ronde tafel jeugdbescherming Tweede Kamer op 27 oktober 2021.
- 21 Gemeente Den Haag, Leidschendam-Voorburg, jeugdbeschermingstafels, Veilig Thuis Haaglanden, Jeugdbescherming West en Raad voor de Kinderbescherming regio Den Haag.
- 22 Zie o.a. kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Leidschendam-Voorburg 2020 door de Haagse Hogeschool en Kennisnetwerk jeugd Haaglanden.
- 23 <https://www.kinderrechten.nl/vn-kinderrechtencomite-nederland-moet-dringend-werk-maken-van-naleving-kinderrechten/>