

# De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen

Praktijkonderzoek naar de toegang  
tot en behandeling van jeugdklachten  
in de gemeente Den Haag

**Juni 2022**



# Voorbeschouwing

Het moet beter. Dat is kort samengevat de conclusie van mijn onderzoek naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten door de gemeente Den Haag. Dit rapport bevat stevige conclusies en is bedoeld als aansporing om beide punten nu echt te verbeteren ten behoeve van de Haagse jeugdigen.



## Het moet beter wat betreft de toegankelijkheid van de klachtprocedures

Jeugdigen worden vergeten en het indienen van klachten is te ingewikkeld. Klachtenregelingen zijn voor hen onduidelijk en vaak niet (goed) vindbaar. Jeugdigen maken nu nauwelijks gebruik van het klachtrecht en worden niet betrokken bij klachtprocedures die hen aangaan. Wil de gemeente jeugdigen bereiken dan moet zij serieuze stappen zetten om de toegankelijkheid van klachtenprocedures te verbeteren. Dat vergt een andere aanpak dan bij volwassenen.

## En ook moet het beter wat betreft de klachtbehandeling zelf

Eerdere signalen en aanbevelingen van de Jeugdbudsbudsmans tot verbeteringen van de kwaliteit van klachtbehandeling hebben nog tot onvoldoende resultaat geleid in het oplossen van terugkerende knelpunten. Een aantal essentiële uitgangspunten voor een goed functionerend klachtrecht zijn nu niet geborgd in de klachtbehandeling door de gemeente. Daarom heb ik, na consultatie van klachtbehandelaars uit verschillende organisaties binnen en buiten de gemeente Den Haag, uitgangspunten opgesteld voor het uniforme en professioneel behandelen van jeugdklachten. Als klachten volgens deze uitgangspunten behandeld worden, draagt dat bij een betere positie en rechtsbescherming van jeugdigen en ouders. Dit sluit aan bij de wens van de Haagse gemeenteraad om de rechtspositie van kinderen, jongeren en gezinnen in de jeugdzorg te verstevigen<sup>1</sup> en de meldingsbereidheid in de jeugdzorg te vergroten<sup>2</sup>. De aanbevelingen uit dit rapport kunnen daarbij helpen.

Wil de gemeente de behandeling van jeugdklachten verbeteren, dan zal zij klachtbehandelaars ook goed moeten ondersteunen in het opdoen van kennis, ervaring en de-escalerende vaardigheden. Zeker nu klachtbehandelaars steeds vaker te maken krijgen met complexe klachten, ketenklachten en emotioneel en instrumenteel klaaggedrag van klagers.

## Inzetten op uniforme en integrale klachtbehandeling

Uit het onderzoek blijkt dat jeugdigen, ouders en klachtbehandelaars binnen de gemeente Den Haag met een veelvoud van onduidelijke, niet uniforme en niet op elkaar afgestemde klachtregelingen en klachtroutes te maken kunnen krijgen. Dit “oerwoud” aan regels werkt onnodig drempelverhogend bij het indienen en behandelen van jeugdklachten. Daarom doe ik in dit rapport ook de aanbeveling om nu eerst in te zetten op één procedure en één klachtencommissie voor de uniforme en integrale behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag (OCW), waar ook jeugdigen toegang toe hebben.

Yvette Nass

A handwritten signature in blue ink that reads 'Yvette Nass'. The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Jeugdbudsbudsmans

Den Haag | Leidschendam – Voorburg

The logo for the Youth Ombudsman of Den Haag. It consists of a green speech bubble containing the lowercase letters 'jo.' in white. To the right of the speech bubble, the words 'Jeugdbudsbudsmans' and 'Den Haag' are written in a blue, sans-serif font, stacked vertically.

# Samenvatting

## De conclusies van dit onderzoek

1. Jeugdigen worden vergeten in klachtprocedures en het indienen van klachten is te ingewikkeld
2. De kwaliteit van de klachtbehandeling is niet op orde
3. Er zijn te veel verschillende, niet op elkaar afgestemde klachtregelingen en klachtroutes

## De uitgangspunten voor professionele behandeling van jeugdklachten

Wees toegankelijk, behandel klachten zorgvuldig, stel daarbij het belang van de jeugdigen en hun ouders centraal, rond klachtbehandeling goed af en leer van klachten, als middel om de jeugdhulp te verbeteren.

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 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

## De aanbevelingen van de Jeugdbondsman

1. Maak het indienen van klachten makkelijker. Informeer en ondersteun jeugdigen beter in klachtprocedures
2. Behandel jeugdklachten volgens de Uitgangspunten voor professionele behandeling van jeugdklachten
3. Zet in op één procedure en één klachtencommissie voor uniforme en integrale behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag (OCW)
4. Zorg voor een onpartijdige klachtbehandelaar; voorkom de schijn van partijdigheid.
5. Ondersteun de klachtbehandelaars en verbeter hun kennis van het klachtrecht en het klachtproces, en ook hun de-escalerende vaardigheden
6. Laat klachten leiden tot structurele verbeteringen

# Inhoudsopgave

<b>Het onderzoek</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel	5
1.3 Normenkader	5
1.4 Reikwijdte	6
1.5 Aanpak	6
1.6 Uitgangspunten en klachtrechtkaart	7
<b>Klachtbehandeling op papier en in de praktijk</b>	<b>9</b>
2.1 Welke regelingen zijn van toepassing?	9
2.2 Klachtbehandeling in twee fasen	10
2.3 Klachtroutes en klachtbehandelaars	11
2.4 Toegankelijkheid	13
<b>Wat is de Jeugdbudsman opgevallen?</b>	<b>14</b>
3.1 De toegang en de positie van jeugdigen in klachtprocedures	14
3.2 Klachtherkenning en klachtverkenning	15
3.3 De klachtbehandelaar	16
3.4 De fasen van klachtbehandeling en de klachtroutes	18
3.5 Het onderzoek en de beoordeling van de klacht (formele behandeling)	19
3.6 De afronding van informele en formele fase	21
<b>Verbeterpunten</b>	<b>23</b>
4.1 Verbeterpunten aangedragen door de medewerkers	23
4.2 Verbeterpunten vanuit de jeugdigen	24
4.3 Door de gemeente ingezette en aangekondigde verbeteringen	25
<b>Uitgangspunten, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>27</b>
5.1 Conclusies	27
5.2 Uitgangspunten	29
5.3 Aanbevelingen	30
5.4 Hoe nu verder?	32
<b>Bijlage I - Eindnoten</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage II - Uitgangspunten</b>	<b>34</b>

# 1 Het onderzoek

## 1.1 Aanleiding

Dit rapport gaat over het onderzoek van de Jeugdbudisman naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten.

Onder jeugdklachten wordt in dit rapport verstaan: klachten van of ten behoeve van jeugdigen<sup>8</sup> die gaan over de hulp en/of zorg die zij behoren te ontvangen door de gemeente Den Haag.

Aanleiding voor het onderzoek waren een aantal hardnekkige, terugkerende problemen met de behandeling van jeugdklachten die de Jeugdbudisman in klachtdossiers tegenkwam. Maar ook de grote verscheidenheid aan wetten en regelingen die voor de behandeling van dit soort klachten gelden. Het terrein van jeugdhulp en jeugdzorg is erg versnipperd sinds de decentralisatie van 2015, toen de gemeente daar verantwoordelijk voor werd. Er is een scala aan mogelijke klacht-, tucht- en bezwaar/beroepsprocedures. Daarnaast kent de gemeente Den Haag intern ook nog verschillende regelingen en procedures voor behandeling van jeugdklachten. In de praktijk blijkt het mede daardoor voor jongeren en hun ouders niet altijd duidelijk tot wie zij zich moeten wenden met vragen, onvrede of een klacht. In mijn jaarverslagen en rapporten heb ik dit herhaaldelijk onder de aandacht gebracht.

De Jeugdbudisman is dit onderzoek naar jeugdklachten gestart, omdat zij het belangrijk vindt dat klachten professioneel worden behandeld. En dat er een goede en laagdrempelige toegang tot het klachtrecht is voor jeugdigen.

## 1.2 Doel

Doel van het onderzoek van de Jeugdbudisman is verbetering van de kwaliteit van en toegang tot de behandeling van jeugdklachten. Een verbetering van de kwaliteit en toegankelijkheid van de klachtbehandeling draagt uiteindelijk bij aan het verbeteren van de jeugdhulp. Door op effectieve wijze te reageren op onvrede en klachten, kan voorkomen worden dat er een onnodige escalatie van een conflict en ongewenste stapeling van procedures plaatsvindt. Professionele klachtbehandeling kan bovendien bijdragen aan het herstel van vertrouwen tussen twee partijen die mogelijk nog vaker of langer met elkaar te maken hebben, en ook aan de acceptatie van besluiten. De gemeente zelf kan leren van klachten en zo haar dienstverlening en (jeugd)zorg verbeteren.

## 1.3 Normenkader

### Behoorlijkheidsnormen

De Jeugdbudisman toetst aan vereisten van behoorlijkheid en zoekt hierbij aansluiting bij de [Behoorlijkheidswijzer](#). Dit is een leidraad voor alle ombudsinstituten in Nederland om de behoorlijkheid van het handelen van de gemeente aan te toetsen.

Deze normen zijn ook van toepassing waar het gaat om een behoorlijke klachtbehandeling en een goede toegang tot de klachtbehandeling. Uit die normen vloeit onder meer voort dat de overheid open en duidelijk is, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.

De overheid moet transparant en onpartijdig zijn, op eigen initiatief goede informatie verstrekken over de klachtprocedure. Verder moet zij actief luisteren naar de burger zodat deze zich gehoord voelt. De-escalerend en oplossingsgericht handelen is ook van belang bij klachtbehandeling, evenals het op begrijpelijke wijze motiveren van het oordeel op de klacht.

## Kinderrechtenverdrag

De Jeugdbudisman heeft de uitdrukkelijke taak van de gemeenteraad meegekregen om toezicht te houden op het naleven van kinderrechten in Den Haag.

Om die reden is het VN Kinderrechtenverdrag ook leidraad van de Jeugdbudisman in dit onderzoek. Uit dit verdrag vloeien verplichtingen voort voor de gemeente om kinderen naar hun mening te vragen, deze mening te betrekken bij de klachtbehandeling, en om hen daar goed en actief over te informeren op een voor hen begrijpelijke wijze.

## 1.4 Reikwijdte

Het onderzoek ziet specifiek op klachten over taken die de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (hierna: de dienst OCW), het Centrum van Jeugd en Gezin (hierna: CJG), de WMO uitvoeringsorganisatie en Veilig Thuis Haaglanden (hierna: VTH) uitvoeren op grond van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke opvang (WMO) en de Wet publieke gezondheid (WPG). Vooral bij de uitvoering van deze taken ziet de Jeugdbudisman terugkerende problemen doordat jeugdigen, ouders en klachtbehandelaars te maken (kunnen) krijgen met verschillende niet op elkaar afgestemde klachtregelingen. Elke klachtenregeling kent ook weer verschillende en eigen klachtroutes (procedures). Vandaar dat voor deze afbakening van het onderzoek is gekozen. Aangezien de klachtencommissie van de GGD een rol heeft bij de behandeling van deze klachten, is de GGD ook bij het onderzoek betrokken.

Binnen de dienst OCW zijn er ook nog andere organisatieonderdelen waarbij jeugdigen betrokken (kunnen) zijn, zoals leerlingenvoer<sup>3</sup> en leerplicht. Klachten over deze organisatieonderdelen vallen buiten het kader van dit onderzoek.

## 1.5 Aanpak

Op basis van signalen uit individuele klachtdossiers heeft de Jeugdbudisman in februari 2021 de directie van de dienst OCW opgeroepen om meer werk te maken van een professionele en uniforme klachtbehandeling in jeugdzaken. Ze benoemde een aantal aandachtspunten voor een goede klachtbehandeling. Zij vroeg o.a. aandacht bij klachtbehandeling voor de juridische kwaliteit, voldoende opgeleid personeel, een heldere verdeling van rollen en verantwoordelijkheden. Ook gaf ze aan welke knelpunten ze in haar praktijk is tegengekomen per fase van de klachtbehandeling.

De gemeente liet op 8 maart 2021 in reactie daarop weten dat zij een verbeterproces heeft ingezet en welke verbeteringen al zijn gedaan.

Ook in het jaarverslag 2020 (RIS 308581) is vervolgens door de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudisman gewezen op een aantal aandachtspunten bij klachtafhandeling en het belang van een laagdrempelige procedure.

Gewezen werd op het belang van een goede klachtherkenning, snel bellen van burgers bij onvrede en klachten en het bieden van een passende reactie na fouten en daarvan leren. In reactie op het jaarverslag heeft het College aangegeven de analyse te herkennen en aan de slag te gaan met de aanbevelingen (RIS309481).

Na de reactie van de gemeente heeft de Jeugdbombudsman haar onderzoek voortgezet. Ze is nagegaan hoe de behandeling van de jeugdklachten in de praktijk plaatsvindt. En hoe het is gesteld met de toegankelijkheid van deze klachtenprocedures voor jeugdigen en hun ouders.

Belangrijke vraag daarbij was “Hoe worden zij geïnformeerd over dat zij een klacht kunnen indienen en bij welke instantie?”. Daarvoor zijn verschillende klachtenregelingen en procedures opgevraagd en bestudeerd. Ook heeft de Jeugdbombudsman vragenlijsten verstuurd naar medewerkers betrokken bij klachtbehandeling en naar Klantconnectie<sup>4</sup>. Ook een aantal jeugdigen is bevestigd<sup>5</sup>. Verder zijn er medio 2021 rondetafelgesprekken gehouden met klachtencoördinatoren, klachtbehandelaars, leden van klachtencommissies en (beleids-)medewerkers van de gemeente, VTH en de GGD. Aan de deelnemers is onder meer gevraagd wat zij zelf als verbeterpunten zien.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de input uit de expertbijeenkomst klacht- en tuchtprocedures voor professionals in de Jeugdzorg van 18 mei 2021, georganiseerd door het ministerie van justitie en veiligheid. Ook is gebruik gemaakt van de input uit de “spiegelbijeenkomst” over effectief omgaan met onvrede, georganiseerd door Jeugdbescherming West op 5 juli 2021 voor ketenpartners. Er is, voor wat betreft de toegang tot het klachtrecht, onder meer geput uit de bevindingen uit het rapport van het AKJ “[Help een klacht!](#)” (mei 2021). Ook is aansluiting gezocht bij de aanbevelingen van de Kinderombudsman en Nationale ombudsman om belemmeringen en onduidelijkheden in klachtprocedures binnen de jeugdbeschermingsketen weg te nemen<sup>6</sup>.

Op 9 december 2021 heeft de Jeugdbombudsman een inspiratiesessie “Stoppen met stapelen”, georganiseerd voor bestuurders en klachtbehandelaars binnen de jeugdzorgketen in de regio Haaglanden<sup>7</sup>. Na de zomer van 2022 zal de Jeugdbombudsman hier, samen met het AKJ en Jeugdbescherming West een vervolg aan geven, gericht op het effectief omgaan met ketenklachten.

Begin 2022 heeft de Jeugdbombudsman consultatierondes georganiseerd, o.a. bij andere lokale kindombudsmannen. Vervolgens zijn de bevindingen van het onderzoek in maart 2022 aan de gemeente ter check voorgelegd. De gemeente heeft haar reactie daarop in een gesprek met de Jeugdbombudsman toegelicht. Waar relevant komt de reactie van de gemeente aan de orde bij de betreffende onderwerpen in de afzonderlijke hoofdstukken.

## 1.6 Uitgangspunten en klachtrechtkaart

Tegelijk met dit rapport publiceert de Jeugdbombudsman de Uitgangspunten bij professionele behandeling van jeugdklachten (zie bijlage II). Deze kunnen niet los gezien worden van dit onderzoek en rapport. De uitgangspunten zijn opgesteld naar aanleiding van de bevindingen in dit onderzoek, omdat bleek dat de basis van de klachtbehandeling niet op orde is. De uitgangspunten zijn bedoeld als leidraad voor de behandeling van jeugdklachten. Maar ze gelden ook als toetsingskader van de Jeugdbombudsman voor klachten die gaan over de behandeling van jeugdklachten.

Verder heeft de Jeugdbudsman zich ook zelf aangetrokken dat jeugdigen nauwelijks gebruik maken van het klachtrecht. Om die reden wordt tegelijk met dit rapport een digitale 'Klachtrechtkaart' uitgebracht. Dit gebeurt via de Instagramaccount en website van de Jeugdbudsman in de vorm van een webstory.

Deze Klachtrechtkaart is tot stand gekomen na consultatie van meerdere jongeren, betrokken jeugd(zorg)organisaties, collega kinderombudsmannen en de kinder- en jongerenrechtswinkel Den Haag. De kaart is gericht op jeugdigen en bedoeld als hulpmiddel. Ook helpt het hen als ze een klacht willen indienen en ontvangen zij informatie over welke rechten zij daarbij hebben.



## 2 Klachtbehandeling op papier en in de praktijk

In dit hoofdstuk worden de regelingen toegelicht die zoal van toepassing zijn bij de behandeling van jeugdklachten door de gemeente. Ook wordt aangegeven hoe deze regelingen, samen met de klacht, bepalen hoe de klacht moet worden behandeld en wie daarbij betrokken zijn. Tot slot wordt kort beschreven hoe de toegankelijkheid van de klachtprocedure is geregeld.

### 2.1 Welke regelingen zijn van toepassing?

De zorg- en hulptaken voor jeugdigen en hun ouders worden door verschillende medewerkers door of namens de gemeente uitgevoerd, zoals door medewerkers van het CJG, gezinscoaches, medewerkers VTH, WMO-consulenten, jeugdregisseurs, voorzitters(s) Jeugdbeschermingstafel, etc. Deze medewerkers zijn in dienst van de gemeente Den Haag, of voeren hun werkzaamheden (gedetacheerd) uit onder verantwoordelijkheid van de gemeente Den Haag. Hun zorgtaken zijn gebaseerd op verschillende wetten en regelingen (zoals onder meer de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de Wet publieke gezondheid (WPG).

De gemeente Den Haag moet zorgdragen voor een goede behandeling van klachten over gedragingen van personen of instanties die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Afhankelijk van de zorgtaak die deze medewerkers uitvoeren, zijn verschillende wetten en klachtenregelingen van toepassing. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Jeugdwet (JW) en Algemene wet bestuursrecht (Awb) kennen een eigen klachtenregime en bevatten van elkaar verschillende bepalingen over klachtbehandeling. De belangrijkste verschillen tussen de bepalingen in de verschillende wetten zitten in het al dan niet verplicht zijn van een klachtencommissie, in de bepalingen over de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar en in de termijnen voor klachtbehandeling.



Het hangt van de aard van de klacht af, welke wettelijke regelingen van toepassing zijn. Er kunnen ook meerdere wetten en klachtregimes tegelijk van toepassing zijn. Doordat medewerkers bij het CJG, JMO<sup>9</sup> en VTH in dienst zijn van de gemeente Den Haag of hun werkzaamheden (gedetacheerd) uitvoeren onder verantwoordelijkheid van de gemeente Den Haag is op hun handelen naast de klachtregeling op basis van de specifieke wet waarop de zorgtaak gebaseerd is (WMO, WPG en JW), ook de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.

Naast de genoemde wettelijke regelingen gelden er binnen de gemeente Den Haag ook verschillende (interne) klachtenregelingen. Zo is er o.a.

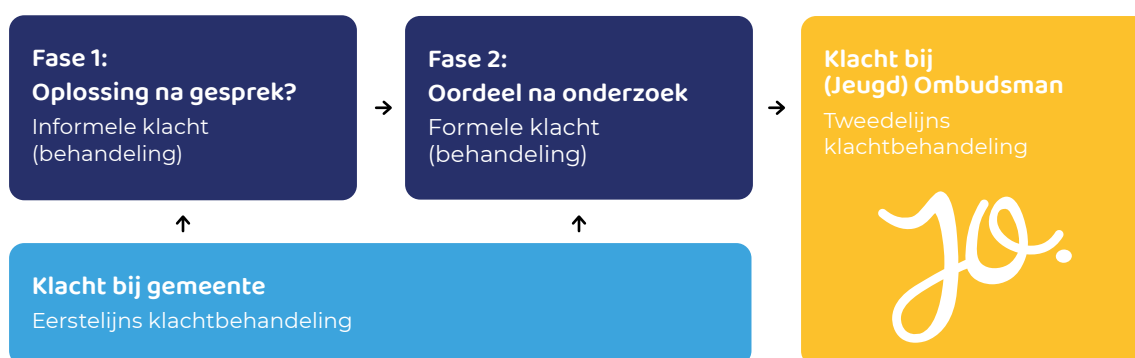
- een specifieke klachtenregeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers die werken (of gewerkt hebben) voor of onder verantwoordelijkheid van VTH en van klachten over gedragingen van het CJG (**klachtenregeling VTH en klachtenregeling CJG Den Haag (in concept)<sup>10</sup>**);
- meer generieke regelingen zoals het **Klachtenprotocol en -proces** voor klachten over de gemeente Den Haag (ook van toepassing op VTH);
- de **klachtenregeling OCW**, die de klachtenprocedure voor alle afdelingen van de dienst OCW (waaronder de CJG's, met uitzondering van VTH) beschrijft;
- een aparte **klachtenregeling voor de jeugdbeschermingstafel**;
- een **besluit klachtenregeling GGD Haaglanden** dat van toepassing is verklaard voor de behandeling van klachten over gedragingen van het CJG, maar ook van toepassing is op de klachtbehandeling voor VTH<sup>11</sup>.

Ook zijn in Verordeningen Jeugdhulp en WMO, beleidsregels, inkoopvoorwaarden en werkinstructies in Den Haag bepalingen opgenomen over de behandeling van klachten.

Tot slot is naast de genoemde wetten en interne klachtenregelingen ook het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK) relevant voor het behandelen van jeugdklachten. Uit dit Kinderrechtenverdrag vloeien verplichtingen voort voor de gemeente om kinderen naar hun mening te vragen, deze mening te betrekken bij de klachtbehandeling, en om hen daar goed en actief over te informeren op een voor hen begrijpelijke wijze.

## 2.2 Klachtbehandeling in twee fasen

De gemeente Den Haag heeft de afhandeling van klachten in de praktijk zo georganiseerd dat deze (in beginsel) in twee fasen plaatsvindt: de informele en formele fase. Dit onderscheid is de dagelijkse praktijk in veel gemeenten en bij de meeste jeugdhulpinstellingen, al wordt het niet wettelijk voorgeschreven.



De informele fase van klachtbehandeling is gericht op het vinden van een oplossing op de klacht. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing kan de klachtbehandeling worden gestaakt. In dat geval kan onderzoek naar de klacht, hoor- en wederhoor en een oordeel achterwege blijven.

Als de klager na de informele fase aangeeft niet tevreden te zijn met de oplossing, of als de klager bij de klachtverkenning aangeeft dat het hem niet om een oplossing, maar een oordeel te doen is, dan moet de klacht formeel worden behandeld. In dat geval moet er (verder) onderzoek worden gedaan naar de klacht. Vervolgens wordt hoor- en wederhoor worden toegepast. Tot slot wordt een gemotiveerd en schriftelijk oordeel gegeven op de klacht. Afhankelijk van waar de klacht over gaat c.q. welke klachtroute gevolgd moet worden, gebeurt de formele klachtbehandeling óf door een klachtencommissie óf door de gemeente zelf (ambtelijke afdoening).

De fasen hoeven dus niet altijd allebei en achtereenvolgens doorlopen te worden. Op basis van een klachtverkenning (zie hiervoor de Uitgangspunten, bijlage II) kan besloten worden de klacht informeel of formeel te behandelen.

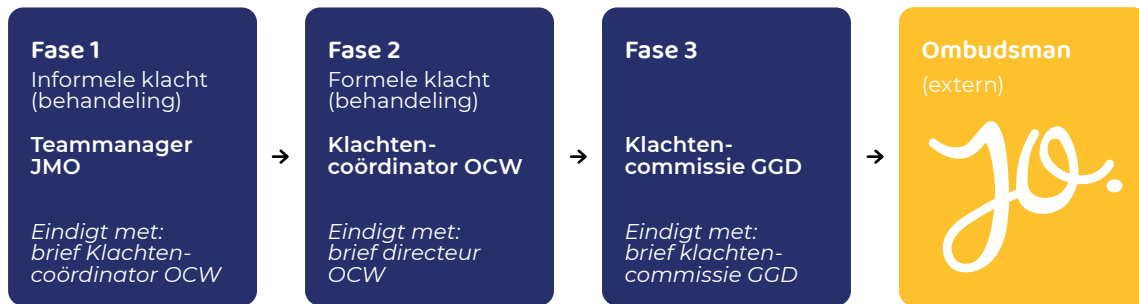
De informele en formele fase vormen samen de zogenoemde eerstelijns klachtafhandeling: klachtafhandeling door of namens de gemeente zelf. Klachtbehandeling door klachtencommissies maakt dus ook onderdeel uit van de eerstelijns klachtbehandeling. Als de eerstelijns klachtbehandeling is afgerond en de gemeente een oordeel op de klacht heeft gegeven, dan is er nog de mogelijkheid van tweedelijns klachtbehandeling. Bij jeugdklachten is dat meestal door de Jeugdbudisman.

## 2.3 Klachtroutes en klachtbehandelaars

Hieronder zijn de klachtroutes opgenomen zoals de gemeente deze op basis van de klachtenregelingen<sup>12</sup> invult. De klachtroute wordt bepaald door waar de klacht over gaat c.q. op welke wettelijke (zorg)taak deze betrekking heeft. Per route is aangegeven wie de klacht behandelt in de informele en formele fase van de interne klachtbehandeling.

Er kunnen verschillende personen belast zijn met de behandeling van een jeugdklacht door of namens de gemeente. Hun rol en de mate van hun betrokkenheid bij klachtbehandeling is verschillend en hangt af van waar de klacht over gaat en of het om informele of formele behandeling gaat. Zo zijn er de klachtencoördinatoren van de dienst OCW, klachtenfunctionarissen bij VTH en GGD. Maar ook teammanagers (JMO/CJG) zijn betrokken als klachtbehandelaar. Verder zijn er twee klachtencommissies die betrokken kunnen worden bij de formele afhandeling van klachten: de klachtencommissie GGD en de klachtencommissie VTH. De klachtencommissie GGD behandelt voor de gemeente Den Haag (verplicht) klachten over jeugdzorg en (onverplicht) klachten over jeugdgezondheidszorg. De klachtencommissie VTH behandelt (verplicht) klachten over handelen van Veilig Thuis.

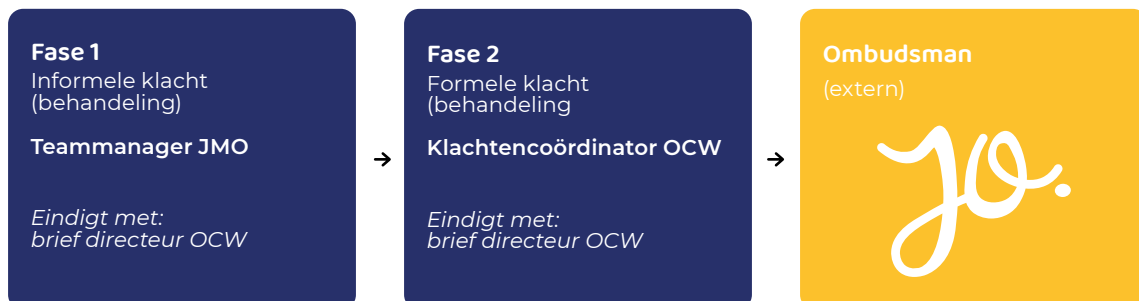
### Klachtroute 1: klacht over jeugdzorg door CJG (o.b.v. Jeugdwet)



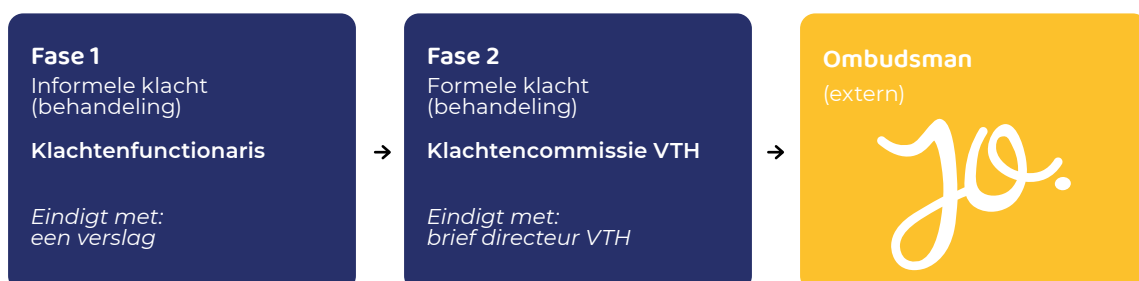
### Klachtroute 2: klacht over jeugdgezondheidszorg door CJG (o.b.v. Wkkgz)



### Klachtroute 3: Klacht over maatschappelijke ondersteuning door de WMO-uitvoeringsorganisatie



### Klachtroute 4: klacht over uitvoering Veilig Thuis taken of organisatie VTH (o.b.v. Wmo)



## 2.4 Toegankelijkheid

Toegang begint met het bestaan van klachtregelingen. De regelingen moeten daarnaast toegankelijk zijn om toegang te bieden tot (klacht-)recht. Het IVRK en de verschillende wetten en regelingen die op de behandeling van jeugdklachten door de gemeente van toepassing zijn, bevatten bepalingen die van belang zijn voor de toegankelijkheid van de klachtenprocedure. Bijvoorbeeld dat jeugdigen en ouders actief en adequaat over het bestaan van de klachtenregeling of procedure moeten worden geïnformeerd<sup>13</sup>. De klachtenregeling moet verder op passende wijze onder hun aandacht worden gebracht. Recentelijk besloot de Tweede Kamer om de inspraak voor jeugdigen op klachtenregelingen ook in de Jeugdwet te verankeren<sup>14</sup>.

In de praktijk geven medewerkers van VTH en CJG mondeling informatie over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Maar dit gebeurt niet standaard. Verder hebben het CJG en VTH folders waarin ook de mogelijkheid van het indienen van een klacht wordt vermeld. Deze folders moeten bij de start van gesprekken worden uitgereikt. Het CJG heeft een folder die specifiek over het indienen van klachten gaat. VTH gebruikt een meer algemene folder waarin naast andere onderwerpen ook wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend.

Daarnaast bevatten de website van de gemeente, CJG en VTH informatie over het indienen van een klacht. Op de website van VTH is de klachtenregeling terug te vinden. Hierbij wordt ook gewezen op het recht op ondersteuning door het AKJ bij het indienen van een klacht. Op de website van het CJG is de klachtenregeling niet opgenomen. Wel wordt gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door het AKJ.

Op basis van de (interne) klachtenregelingen hebben de klachtenfunctionarissen van CJG en VTH de expliciete taak klagers ook te ondersteunen bij het opstellen van klachten.



## 3 Wat is de Jeugdbudsmans opgevallen?

In dit hoofdstuk staan de punten die de Jeugdbudsmans op basis van het onderzoek en individuele klachtdossiers het meest zijn opgevallen aan de praktijk van klachtbehandeling door de gemeente en VTH.

### 3.1 De toegang en de positie van jeugdigen in klachtprocedures

- Jeugdigen dienen nauwelijks klachten in.
- De gemeente heeft geen informatie over de klachtenprocedure die specifiek op jeugdigen is afgestemd; de klachtenprocedure is bij hen vaak niet bekend.
- De klachtenprocedure is niet toegankelijk; klachten kunnen soms alleen schriftelijk worden ingediend en de informatie op de websites is niet altijd adequaat.
- De (interne) klachtenregelingen zijn niet op elkaar afgestemd. Terminologie, termijnen, procedures en taken van klachtbehandelaars verschillen.
- Het hangt van de individuele klachtbehandelaar af of een jeugdige wordt betrokken in een klachtenprocedure.

Het was al eerder bekend<sup>15</sup> dat jeugdigen zelf bijna geen klachten indienen. Ook de Venetiëcommissie van de Raad van Europa constateert dat de drempel voor klachtprocedures nu te hoog is. Op 18 oktober 2021 heeft deze commissie Nederland geadviseerd “dat voor individuen de toegang tot relevante informatie moet worden verbeterd, klachtprocedures moeten eenvoudig en informeel worden gemaakt en hulp moet worden geboden bij het indienen van een klacht met inachtneming van een neutraliteitsplicht”. Dit advies van de Venetiëcommissie houdt een opdracht in voor de gemeente tot het proactief bieden van adequate hulp en te zorgen voor meer laagdrempelige en eenvoudige klachtprocedures.

Ook dit onderzoek bevestigt dat er een hoge drempel is. Zo wordt het merendeel van de klachten bij OCW niet door jeugdigen zelf ingediend, maar door volwassenen. En zijn bij de klachtencommissie VTH zelfs geen zaken bekend waarbij door of namens een jeugdige een klacht is ingediend. Jeugdigen geven aan dat zij een te hoge drempel ervaren om hulp te vragen of een klacht in te dienen. De deelnemers aan de rondetafelgesprekken gaven ook aan de toegankelijkheid van de procedure als verbeterpunt te zien.

Dat klachtprocedures nu niet bekend en toegankelijk zijn, heeft onder andere te maken met de informatie die daarover (niet) wordt verstrekt. Voor jeugdigen en ouders moet duidelijk zijn bij wie ze terecht kunnen als ze een klacht hebben, dat ze daarbij ondersteuning kunnen krijgen en wat het indienen van een klacht hen kan opleveren. Dat is nu niet het geval. In reactie op de bevindingen erkennen het klachtenteam OCW en VTH dat jeugdigen nog onvoldoende gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht.

Verder blijkt uit het onderzoek dat informatie over het indienen van een klacht niet op alle websites even makkelijk terug te vinden is. Ook de mate waarin informatie wordt verstrekt over klachtprocedures verschilt.

Alleen de klachtenregeling van VTH is op de website terug te vinden. De andere klachtenregelingen niet. En de informatie die er is over een klachtenprocedure, sluit qua taal, vorm en communicatiekanaal niet specifiek aan op de belevingswereld van de jeugdige. De informatie wordt bovendien niet proactief, bijvoorbeeld al bij de start van zorg- of hulptrajecten, en herhaaldelijk aangeboden. Verder is niet geborgd dat jeugdigen altijd gewezen worden op de mogelijkheid van ondersteuning (van buiten de organisatie) bij de klachtenprocedure. En klachten kunnen soms alleen schriftelijk worden ingediend wat een extra drempel kan zijn, speciaal voor jeugdigen.

Ook werkt het drempelverhogend dat er vele verschillende, onduidelijke, niet (goed) vindbare en niet op elkaar afgestemde regelingen zijn (en daardoor verschillende procedures en klachtroutes) waarmee rekening moet worden gehouden bij de behandeling van jeugdklachten.

De drempels voor tot het indienen van klachten zijn daarmee te hoog en de informatie daarover ontoereikend. Daarnaast wordt een jeugdige ten onrechte ook niet altijd betrokken in de procedure, als de jeugdige dat wil en zijn belang direct of indirect betrokken is. Het hangt nu van de individuele klachtbehandelaar af of daar bewust bij stil wordt gestaan.

Klachtbehandelaars en jeugdigen hebben tijdens dit onderzoek waardevolle punten genoemd om de toegankelijkheid en participatie van jongeren wat betreft de klachtbehandeling te verbeteren (zie hoofdstuk 4).

## 3.2 Klachtherkenning en klachtverkenning

- Niet alle klachten worden als zodanig herkend en/of geregistreerd.
- Klachten worden niet altijd bij de start van de klachtbehandeling, in afstemming met de klager, verkend.
- Als de klacht wel wordt verkend, dan maakt de aanpak van de klacht (route) geen onderdeel uit van de verkenning.
- Soms wordt pas na de behandeling van de klacht door de teammanager JMO bepaald hoe de klacht (informeel of formeel) wordt afgehandeld.

Bij zowel de WMO uitvoeringsorganisatie, het CJG, als VTH wordt aan klagers vaak eerst een gesprek aangeboden met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende teammanager om te proberen de onvrede weg te nemen. Een klacht wordt vervolgens pas als klacht herkend en geregistreerd als dit door klager een klacht wordt genoemd. Maar niet alle klagers gebruiken het woord klacht als ze ergens niet tevreden over zijn. Zo kan het voorkomen dat een jeugdige of ouder voor zijn of haar gevoel een klacht heeft ingediend, maar bij de betrokken organisatie de onvrede niet als klacht bekend of geregistreerd is.

Klachtverkenning is niet alleen gericht op het verhelderen waar de klacht daadwerkelijk over gaat maar ook het bepalen welke route daarbij het beste hoort, in afstemming met de klager. Dat laatste ontbreekt nu. Bij zowel JMO als VTH wordt veelal automatisch gekozen voor de route van informele klachtbehandeling, in plaats van te komen tot een geïnformeerde keuze over de route van de klacht (informeel of formeel) met klager.

De gemeente spreekt hier van maatwerk. De klachtencoördinator OCW bepaalt soms de wijze van afhandeling van de klacht nadat de teammanager JMO de klacht (informeel) heeft behandeld en de eindrapportage van de klachtbehandeling naar de klachtencoördinator heeft gestuurd.

Op basis van met name deze eindrapportage van de teammanager JMO wordt door de klachtencoördinator beoordeeld of een door de klachtencoördinator ondertekende brief wordt verstuurd (bij informele afhandeling), dan wel een brief wordt gestuurd die door de directeur wordt ondertekend (bij formele afhandeling).

Bij VTH is een klachtverkenning vooraf, in ieder geval vóórdat de klachtenfunctionarissen waren aangesteld, evenmin geborgd. Ook de klachtencommissie VTH kan een rol hebben in klachtverkenning. De klachtencommissie VTH verwijst klachten na een eigen verkenning soms terug voor informele klachtbehandeling dan wel een “intern” klachtgesprek. De klachtencommissie GGD heeft in de praktijk geen rol in de klachtverkenning.

De Jeugdbondsman vindt een goede klachtverkenning voorafgaand aan de keuze van de klachtroute (aanpak) onontbeerlijk voor een goede klachtbehandeling. De (enkele) vraag of klager een oplossing wil of een oordeel is te beperkt om te spreken van een goede klachtverkenning. Van belang bij een verkenning is o.a. om te weten te komen wat de klager met de klacht hoopt te bereiken, welk doel hem voor ogen staat en wat er mogelijk verder nog aan (klacht)procedures loopt. Mogelijk dat klachtbehandeling helemaal niet kan leiden tot het doel dat de klager voor ogen staat. Een goede klachtverkenning kan ook bijdragen aan het managen van verwachtingen. Op basis van een klachtverkenning gesprek kan, in afstemming met de klager, bepaald worden of en hoe de klacht behandeld gaat worden (informeel of formeel). Ook kunnen er afspraken gemaakt worden over de te volgen procedure en termijnen.

### 3.3 De klachtbehandelaar

- De teammanager is klachtbehandelaar, ook als de klacht gaat over één van zijn medewerkers uit het eigen team.
- Er is geen vaste rolverdeling tussen klachtbehandelaar en klachtencoördinator.
- Klachtbehandelaars zijn vaak niet op de hoogte van interne escalatiemechanismen.
- De klachtbehandelaar vervult in de praktijk niet altijd de rol die hij volgens de klachtenregeling heeft.

Bij de informele behandeling door JMO is de teammanager tevens klachtbehandelaar. Het valt de Jeugdbondsman op dat de teammanager JMO in de praktijk niet alleen de taak vervult op grond van de klachtenregeling CJG, te weten “om met klager tot een oplossing komen”. Vaak vervult de teammanager JMO ook de taak die de klachtenfunctionaris (in de praktijk de klachtencoördinator) op grond van die regeling heeft, te weten “opvang en bemiddeling van klachten”. Als de teammanager genoemde dubbele rol heeft, voldoet de klachtbehandeling niet aan de wettelijke voorwaarden die gelden voor de vereiste onafhankelijkheid en onpartijdigheid voor klachtbehandelaars.

De teammanager kan in de praktijk naast klachtbehandelaar ook nog andere rollen hebben, zoals het wegnemen van onvrede voorafgaand aan de klacht en een rol als leidinggevende van de medewerker waarover wordt geklaagd. Als er onvrede is maar nog geen klacht wordt veelal een gesprek aangeboden met de leidinggevende (teammanager JMO). Maar diezelfde leidinggevende is vervolgens veelal ook degene die de klacht behandelt als de onvrede niet verholpen wordt. Als de klacht over een medewerker in een team gaat, is het bovendien de leidinggevende van hetzelfde team die de klacht behandelt.



Dat kan op zijn minst de schijn van partijdigheid oproepen bij de klager. Het vertrouwen van de klager dat de gemeente de klacht zorgvuldig of onbevooroordeeld behandelt, kan daarmee onder druk komen te staan. Maar omgekeerd kan het feit dat de leidinggevende ook de klacht over een beklagde medewerker behandelt, voor de leidinggevende verwarrend en voor de beklagde onveilig zijn.

Bovendien zal de teammanager de beklagde zonodig bijstaan en ondersteunen in het vervolgtraject, als het tot een formele klachtbehandeling (al dan niet bij een klachtencommissie) komt. Ook dan is het op zijn minst verwarrend als diezelfde teammanager in de informele fase de behandelaar van die klacht is geweest.

Opvallend is, dat veel van de klachtbehandelaars/teammanagers zelf deze dubbele pet niet als probleem ervaren. Ook de gemeente spreekt in reactie op de bevindingen van dit onderzoek haar voorkeur uit dat de teammanager ook de rol van klachtbehandelaar vervult in de informele fase. Alleen als teammanagers zelf onderdeel zijn van de klacht wordt deze niet door hen behandeld. De argumenten die de gemeente noemt vóór de teammanager als klachtbehandelaar kunnen naar het oordeel van de Jeugdbudsman even zo goed als tegenargumenten worden beschouwd. Zo geeft de gemeente aan dat de teammanagers hun medewerkers kennen en de klacht kunnen meenemen in hun ontwikkeling. Daarmee bevestigt zij de dubbele pet die teammanagers op (kunnen) hebben. Voor onpartijdige klachtbehandeling is vereist dat er voldoende afstand is tot de klachtbehandelaar en beklagde en dat er geen directe (hiërarchische) relatie tussen hen bestaat. Een ander argument van de gemeente is, dat de teammanagers meteen een oplossing en maatwerk kunnen bieden aan een klager. Niet valt in te zien waarom bijvoorbeeld een collega teammanager dit niet ook zou kunnen. Indien gekozen wordt voor een collega teamleider of een (andere) onafhankelijk procesbegeleider als klachtbehandelaar, kan de eigen teammanager als leidinggevende zijn medewerker tijdens het klachtproces ondersteunen en naast hem staan.

Bij VTH had, ten tijde van het onderzoek, de werkbegeleider zowel een rol als (inhoudelijk deskundige) coach van de beklagde medewerker, als ook een rol als klachtbehandelaar bij het wegnemen van onvrede voorafgaand aan de klachtbehandeling. VTH gaf aan deze dubbelrol niet wenselijk (meer) te vinden. De rol van klachtbehandelaar is nu belegd bij daarvoor apart aangestelde klachtenfunctionarissen. VTH verwacht met deze aanstelling, alsmede het aanpassen van de werkwijze en klachtenregeling VTH, aan de gewenste en noodzakelijke neutraliteit voor klachtbehandelaars te voldoen.

Het valt de Jeugdbudsman op dat er in de praktijk soms geen vaste rolverdeling is tussen klachtbehandelaar en klachtencoördinator van OCW en dat verantwoordelijkheden in het klachtproces niet helder zijn. Het hangt van de situatie af hoe deze rolverdeling is, en wie dus wat doet. De gemeente heeft in reactie op de bevindingen aangegeven dit te zien als maatwerk. De Jeugdbudsman vindt het belangrijk dat de rolverdeling in klachtenregelingen en werkafspraken vastligt en dat de gemeente haar eigen klachtenregelingen volgt. Dat komt de kwaliteit en uniformiteit van de klachtbehandeling ten goede. Voor iedereen is dan op voorhand duidelijk wat hun rol is en wat van hen verwacht wordt. Ook moet duidelijk zijn wie de regie heeft en aanspreekbaar is. Maatwerk kan weliswaar nodig zijn in incidentele gevallen, maar dan gaat het juist om afwijking van de vaste lijn/afspraken.

De gemeente kent intern diverse escalatiemechanismen, zoals het Doorbraaklab. Die kunnen ingezet worden om een oplossing te bereiken bijvoorbeeld in complexe of vastgelopen zaken. Niet alle klachtbehandelaars kennen deze mechanismen, blijkt uit het onderzoek. Zeker als het gaat om bereiken van een oplossing, is het van belang dat ze daarmee wel bekend zijn (of worden) en er zo nodig gebruik van maken.

## 3.4 De fasen van klachtbehandeling en de klachtroutes

- Er wordt niet altijd een duidelijk onderscheid gemaakt tussen informele en formele klachtbehandeling.
- Niet alle personen betrokken bij de behandeling van een klacht kennen dat onderscheid.
- Evenmin is bij alle klachtbehandelaars bekend welke klachtregelingen er zijn, wat de mogelijke klachtroutes zijn en waardoor wordt bepaald welke route van toepassing is.
- In de praktijk komt het voor dat klachtroutes gevolgd worden die in strijd zijn met (de klachtroute die gevolgd moet worden volgens) de wet en klachtenregeling.
- Niet alle klachtenregelingen die de basis vormen voor de klachtbehandeling zijn ook vastgesteld en/of in werking getreden.

Niet alle klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren bij JMO zijn bekend met de verschillende (interne) klachtregelingen<sup>6</sup>. Ook de verschillende klachtroutes bij jeugdklachten, op basis van deze regelingen, zijn niet bij iedere klachtbehandelaar bekend. Ook zijn klachtbehandelaars niet (allemaal) bekend met het feit dat de klachtroute wordt bepaald door waar de klacht over gaat en welke regelingen -wettelijk en intern- van toepassing zijn. Verder zijn niet alle klachtbehandelaars op de hoogte van het verschil tussen informele en formele klachtbehandeling. Ook is voor hen niet altijd duidelijk of en wanneer klachten na informele behandeling formeel door een klachtencommissie dan wel ambtelijk worden afgehandeld.

De Jeugdbudisman vindt het van belang dat klachtbehandelaars het verschil tussen de fasen van klachtbehandeling weten, omdat in elke fase van hen wat anders wordt verwacht. Zo is een gesprek met een klager gericht op het bereiken van een oplossing wezenlijk anders dan een gesprek gericht op het achterhalen van de feiten om een oordeel te kunnen geven op de klacht.

De onbekendheid met de verschillende fasen en routes kan bovendien een probleem zijn bij de verkenning van de klacht (wat vertel je de klager over de opties en de termijnen?), maar ook bij de afronding ervan (moet er een feitenonderzoek en hoor- en wederhoor plaatsvinden, moet er een oordeel worden gegeven?) en een goede verwijzing (tot wie kan de klager zich wenden als hij niet tevreden is?).

De grote verscheidenheid aan procedures en klachtenregelingen maakt het er voor klachtbehandelaars ook niet makkelijker op om goed zicht te hebben op de verschillende routes. Bij de onbekendheid speelt mogelijk een rol dat er grote verschillen zijn tussen het aantal klachten dat de teammanagers behandelt. Heeft de één het over een paar klachten per jaar, bij de ander gaat het om tientallen klachten per jaar. Maar ook het gebrek aan kennis van klachtrecht kan meespelen. Teammanagers geven zelf ook aan dat ze behoefte hebben aan meer inhoudelijke kennis van klachtrecht, klachtbehandeling en behoefte hebben aan het opdoen van mediationvaardigheden (zie ook hoofdstuk 4).

Bij VTH is het onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling duidelijk. Daar is de formele behandeling in alle gevallen in handen van de klachtencommissie. Wel betekenen de termen 'interne en externe klachtbehandeling' bij VTH iets anders dan in het klachtrecht. In het klachtrecht wordt de term externe klachtbehandeling in de regel gebruikt voor tweedelijns klachtbehandeling, door een externe partij (zoals een ombudsman) nadat de instantie zelf een oordeel heeft gegeven.

De 'externe klachtbehandeling' gebeurt bij VTH namens VTH in de eerstelijns klachtbehandeling. De directie VTH moet bovendien na de uitspraak van de klachtencommissie nog aan de klager laten weten of zij het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie overneemt. Daarna is nog tweedelijns/externe klachtbehandeling mogelijk door de ombudsman.

Bij JMO is het onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling niet (altijd) duidelijk of wordt het onderscheid niet (goed of bij de start van de behandeling) gemaakt. Daarnaast worden klachtroutes gebruikt die in strijd zijn met de wet en/of niet volgen uit de interne klachtenregelingen. Het gaat om de klachtroutes 1 en 2 (zie paragraaf 2.3). De klachtencommissie heeft op grond van de Jeugdwet de taak om een oordeel te geven over de gegrondheid van een klacht. In reactie op de bevindingen heeft de gemeente laten weten de klachtenregeling CJG zo uit te leggen dat de klachtencommissie GGD (fase 3) een oordeel kan geven over de door de gemeente (OCW) afgeronde interne klachtenprocedure, als klager niet tevreden is over de afhandeling en beoordeling van zijn klacht over het CJG. Het is aan een ombudsman - en niet de klachtencommissie - voorbehouden onderzoek te doen naar de gevolgde interne klachtenprocedure.

De klachtroute zoals die nu is geregeld en in de praktijk wordt gevolgd voor klachten op grond van de Jeugdwet (klachtroute 1) is in strijd met de bepalingen van de Jeugdwet. Pas na een afgeronde interne klachtenprocedure kan de klager naar de klachtencommissie GGD. Terwijl de Jeugdwet (artikel 4.2.1 e.v.) voorschrijft, dat deze klachten door een klachtencommissie moeten worden behandeld en dat deze een oordeel<sup>17</sup> geeft over de gegrondheid van de klacht, al dan niet in combinatie met aanbevelingen. De klachtencommissie is, met andere woorden, onderdeel van de interne klachtenprocedure. Zij is niet een optie nadat de directeur OCW namens de gemeente de interne klachtenprocedure heeft afgerond (en daarbij een oordeel op de klacht heeft gegeven). Overigens komt de informatie over de klachtroute (klachtroute 1) op de website van het CJG niet overeen met de informatie daarover in de folder van het CJG.

De gemeente heeft tijdens het onderzoek aangegeven de klachtenregeling (CJG) op korte termijn te willen aanpassen, opdat de klachtencommissie GGD een advies geeft en de gemeente (directeur OCW) vervolgens een oordeel. Maar ook in die situatie moet het niet zo zijn dat een klager vaker dan een keer een oordeel van de gemeente moet ontvangen, voordat hij naar de externe klachtvoorziening (de ombudsman) kan.

### 3.5 Het onderzoek en de beoordeling van de klacht (formele behandeling)

- De beoordeling van de klacht vindt niet altijd plaats op basis van hoor/wederhoor en specifiek onderzoek naar de feiten.
- De werkwijze van beide klachtencommissies verschilt.

Als de klacht in de formele fase door de klachtencommissie wordt behandeld, vindt er een onderzoek en hoor- en wederhoor plaats. Opvallend is wel het verschil in werkwijze tussen beide klachtencommissie (VTH en GGD). Waar de klachtencommissie VTH hoor- en wederhoor in de regel vooral mondeling plaatsvindt, gebeurt dit bij de klachtencommissie GGD in de regel schriftelijk. De Jeugdombudsman is er voorstander van om de klager altijd de gelegenheid te geven zijn klacht mondeling toe te lichten. Niet iedereen kan zich schriftelijk even goed uitdrukken. Via persoonlijk contact kan vaak een beter beeld ontstaan van de klacht en waar het een klager om te doen is.

Bij VTH is de formele behandeling van de klachten in alle gevallen in handen van de klachtencommissie VTH. Het doen van feitenonderzoek en het toepassen van hoor- en wederhoor is een taak van de klachtencommissie en als zodanig vastgelegd en geborgd in de klachtenregeling VTH.

Bij JMO is de formele behandeling van klachten niet in alle gevallen in handen van een klachtencommissie. Er kan ook sprake zijn van ambtelijke afdoening van klachten (klachtroute 3, zie paragraaf 2.3). Alleen bij klachten over het CJG die gaan over jeugd(gezondheids)zorg is de formele afhandeling in handen gesteld van de klachtencommissie GGD.

In die gevallen is het doen van feitenonderzoek en het toepassen van hoor- en wederhoor, als taak van de klachtencommissie GGD, vastgelegd en geborgd in de klachtenregeling.

Bij de ambtelijke afdoening van klachten door JMO is het doen van feitenonderzoek en het toepassen van hoor- en wederhoor, niet als taak van de klachtbehandelaar of klachtencoördinator vastgelegd en geborgd in een klachtenregeling. De Jeugdbondsman constateert dat er bij de ambtelijke afdoening van klachten niet altijd voldoende (aanvullend) onderzoek plaatsvindt. Er wordt bij het onderzoek naar de klacht door JMO in hoofdzaak gebruik gemaakt van gesprekken die de teammanagers JMO hebben gevoerd met klager(s) en/of beklagden. Deze gesprekken zijn hoofdzakelijk gericht op het herstel van vertrouwen en/of vinden van een oplossing (zie ook paragraaf 3.2), niet op het onderzoeken van de feiten en beoordelen van de klacht.

Als er geen oplossing mogelijk is of een informele klachtbehandeling niet gewenst is moet (alsnog) een (formeel) oordeel over de gegrondheid van de klacht gegeven worden. Voor een formele afhandeling van de klacht is van belang dat alle relevante feiten worden achterhaald voordat er een oordeel wordt gegeven.

Opvallend in dit verband is, dat de klachtencoördinator soms achteraf, nadat de teammanager gesprekken heeft gevoerd en zijn bevindingen in een format heeft gezet, bepaalt hoe de klacht moet worden afgehandeld (zie ook onder 3.2). En ook, dat de gemeente soms in een brief aan de klager haar oordeel geeft op de klacht en in diezelfde brief als vervolgstap verwijst naar de klachtencommissie GGD, mocht de klager niet tevreden zijn met de afhandeling (zie hierover ook paragraaf 3.6).

Ook is door de huidige werkwijze wederhoor niet altijd geborgd. Klagers moeten in het kader van de klachtbehandeling altijd de gelegenheid krijgen te reageren op het standpunt van de gemeente. Dat gebeurt nu niet en zou wel moeten.

In reactie op de bevindingen heeft de gemeente laten weten dat JMO haar werkwijze bij de behandeling van klachten het afgelopen jaar (na de rondetafelgesprekken) voor een deel heeft aangepast. De aangepaste werkwijze is niet vastgelegd in beleid of werkinstructies.

## 3.6 De afronding van informele en formele fase

- Bij de afronding van de informele fase wordt niet altijd gecheckt of de klager tevreden is met de geboden oplossing.
- Na afronding van de informele fase ontbreekt in sommige gevallen een verwijzing naar de mogelijkheid de klachtprocedure voort te zetten.
- De verwijzingen na afronding van klachtbehandeling zijn niet altijd correct.
- Als een klacht gegrond wordt verklaard, ontbreekt soms een passende reactie.
- De aard van het oordeel van de klachtencommissie VTH en GGD verschilt; het oordeel van de een is bindend, dat van de ander niet.

De informele en formele fasen worden niet altijd goed afgerond, door gemotiveerde duidelijkheid te geven en een correcte verwijzing op te nemen. Dat speelt met name bij de afronding van de informele fase door JMO. De klachtafdoeningsbrief die door de klachtencoördinator is ondertekend, wordt afgesloten met de mogelijkheid contact op te nemen.

Er staat niet dat er een vervolgstap mogelijk is als klager niet tevreden is en zo ja, welke stap dat is. Dat moet er wel staan, zodat de klager weet wat hij kan doen in het geval hij (toch) niet tevreden is met de informele afhandeling van de klacht.

Verder valt op dat het CJG klagers, althans op haar website<sup>18</sup>, de keuze biedt om na klachtafhandeling (waarbij onduidelijk is of op de informele of formele afhandeling wordt gedoeld) naar de klachtencommissie GGD óf de Jeugdbondsman te stappen. Deze keuze vindt geen basis in de wet of de interne klachtenregeling (in de klachtenregeling CJG staat nu dat in het afdoeningsbericht (van de klachtencommissie) wordt verwezen naar de Jeugdbondsman<sup>19</sup>). De Jeugdwet stelt bovendien een klachtencommissie verplicht voor de (formele) behandeling van klachten over gedragingen die onder die wet vallen (zie ook paragraaf 3.4). De klachtencommissie heeft op grond van Jeugdwet de taak om een oordeel te geven over de gegrondheid van een klacht. In reactie op de bevindingen heeft de gemeente laten weten de klachtenregeling CJG zo uit te leggen dat de klachtencommissie GGD (fase 3) een oordeel kan geven over de door de gemeente (OCW) afgeronde interne klachtenprocedure, als klager niet tevreden is over de afhandeling en beoordeling van zijn klacht over het CJG. Het is aan een ombudsman – en niet een klachtencommissie – voorbehouden onderzoek te doen naar de gevolgde interne klachtenprocedure.

Wat de Jeugdbondsman opvalt is dat het in de huidige afhandeling van jeugdklachten door de gemeente (klachtroute 1 en 2) kan voorkomen dat én de teammanager én de directeur én de klachtencommissie GGD een oordeel hebben gegeven over de gegrondheid van de klacht voordat de klacht bij de Jeugdbondsman terecht komt. Deze 3 fasenaanpak (zie ook paragraaf 2.3) is in strijd met de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het is de Jeugdbondsman meer dan eens gebleken dat er onjuiste verwijzingen in brieven staan, doordat de gemeente de klachtencommissie nog ziet als optie na een afgeronde interne klachtenprocedure over het CJG. De Jeugdbondsman heeft hier zowel voor als tijdens het onderzoek al meermaals aandacht voor gevraagd.

Uit de reactie op de bevindingen blijkt dat de gemeente haar manier van verwijzingen na afronding van klachten wijkt aan de twee verschillende in omloop zijnde klachtenregelingen CJG en het feit dat de regeling waar de gemeente van uit gaat volgens de gemeente voor meerdere interpretaties vatbaar is.

Tijdens het onderzoek bleek dat ook bij VTH niet altijd standaard een check plaatsvindt bij de afronding van informele (interne) fase, of de klager tevreden is met de geboden oplossing. Verder wordt na de formele behandeling door de klachtencommissie niet in de afsluitende brief door de directeur VTH aangegeven of hij het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie overneemt.

Dit moet volgens de interne klachtregeling wel, maar gebeurt in de praktijk niet. Ook wordt niet altijd gemotiveerd of het oordeel leidt tot maatregelen die voor de klager gunstig zijn. En de verwijzing naar een vervolprocedure is bij afsluiting van de klacht niet altijd correct.

Het valt de Jeugdbudsmansman verder op, dat de aard van het oordeel bij de klachtencommissies verschilt. Zo is het oordeel van de klachtencommissie VTH niet bindend, doordat de directeur nog moet laten weten of hij dat oordeel en mogelijke aanbevelingen overneemt<sup>20</sup>. Bij de klachtencommissie GGD is het oordeel bindend. De directeur OCW moet daarna wel laten weten of hij aanleiding ziet maatregelen te nemen<sup>21</sup>.

Meer in het algemeen ontbreekt soms een passende reactie bij een gegrond verklaarde klacht. Wat passend is, hangt van de situatie af. Het kan bijvoorbeeld passend zijn om excuses aan te bieden<sup>22</sup>, een bloemetje te sturen, kosten of schade te vergoeden of een gesprek aan te bieden. Of om uit te leggen welke concrete gevolgen een gegronde klacht heeft voor klager.

## 4 Verbeterpunten

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke verbeterpunten door medewerkers van de gemeente zijn aangegeven tijdens de diverse gesprekken die zijn gevoerd. Ook jeugdigen zelf hebben de ombudsman laten weten wat volgens hen beter kan. En er wordt tot slot kort aangegeven welke verbeteringen de gemeente heeft doorgevoerd en nog wil gaan doorvoeren.

### 4.1 Verbeterpunten aangedragen door de medewerkers

Tijdens het onderzoek heeft de Jeugdombudsman medewerkers van de gemeente gevraagd of zij verbeterpunten zien voor de klachtbehandeling en zo ja, welke? Er werden diverse verbeterpunten aangedragen.

#### Klachtproces: Wat kan beter?

- Het op elkaar afstemmen van de klachtenregelingen (en de daarin genoemde termijnen) en een uniforme aanpak van klachten in de praktijk
- Het informeren van de klager over en tijdens het klachtproces.
- De snelheid waarmee persoonlijk contact met klager wordt gelegd nadat hij een klacht heeft ingediend.
- Het verkennen van de klacht, te weten snel persoonlijk contact met klager over doel, verwachtingen en aanpak van zijn klacht.
- Het hanteren van een uniform klachtbegrip; wanneer is iets een klacht en wanneer onvrede?
- Het bewaken van de termijnen van klachtafhandeling.
- Het aanbieden van ondersteuning bij zowel het indienen van een klacht als tijdens het klachtproces.
- Het leren van klachten.

*'Ik zie een klacht altijd om iets van te leren. Wat had je redelijkerwijs kunnen doen om een klacht te voorkomen?'*

#### Eigen rol en positie: Wat helpt?

- Een sterkere positie van de klachtencoördinatoren binnen de organisatie met een duidelijk mandaat en doorzettingsmacht om oplossingen (sneller) voor elkaar te krijgen
- Ondersteuning van klachtbehandelaars met training en opleiding (in de juridische kant van klachtbehandeling en in mediationvaardigheden)
- Heldere rollen en regie in klachtproces; de afstemming tussen klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren verschilt nu per situatie.

## Eigen rol en positie: Wat helpt?

- Zorgen dat hier meer aandacht voor is bij de gezinscoaches </medewerker die rechtstreeks bij het zorg-/hulptraject is betrokken?>
- Jeugdigen zelf de vraag te stellen naar verbetermogelijkheden
- De procedure minder formeel maken en op simpele wijze te omschrijven of er een praatplaat over maken
- Aansluiten bij digitale mogelijkheden (zoals Whatsapp) voor het indienen van een klacht
- De klachtprocedure bespreken tijdens kindergesprekken met kinderen in de leeftijd van 12-16 of ouders
- De communicatie over de klachtprocedure aanpassen aan de doelgroep
- Jeugdigen beter op hun rechten wijzen voor wat betreft het indienen van een klacht en de ondersteuning die ze daarbij kunnen krijgen
- De informatie over rechten, plichten en de mogelijkheid een klacht in te dienen, onderdeel laten zijn van het startgesprek van de hulpverlening.

## 4.2 Verbeterpunten vanuit de jeugdigen

Lopende het onderzoek heeft de Jeugdbudisman diverse jeugdigen gevraagd wat zij als verbeterpunten voor de (toegankelijkheid van) klachtbehandeling zien. Sommige jeugdigen geven aan dat ze niet (zelf) kunnen, durven of willen klagen, vanwege angst voor negatieve gevolgen van een klacht. Jeugdigen zijn veelal afhankelijk van volwassenen (hulpverleners of ouders) en een klacht kan al snel tot een loyaliteitsconflict leiden.

Jeugdigen krijgen als zij jeugdhulp ontvangen, vaak met meer dan een instantie (extern) en vaak met meer dan een afdeling (binnen de gemeente) te maken.

Voor jeugdigen is het lastig en onduidelijk dat het klachtrecht bij iedere instantie in de jeugdzorg- en jeugdbeschermingsketen anders is of anders uitgevoerd wordt en dat zij steeds met andere personen of commissies te maken krijgen in de klachtbehandeling.

Jeugdigen geven aan dat zij “een drempel” over moeten voordat zij een klacht indienen en een klachtinstantie kunnen of willen “vertrouwen”. Omdat voor hen nu vooraf vaak niet duidelijk is waar zij met hun vraag, klacht of probleem terecht kunnen en wat een klachtenprocedure voor hen oplevert. Zij vertellen hun vraag of klacht pas als zij zich veilig en vertrouwd voelen bij de betrokken persoon en instantie, dan wel zij een vertrouwenspersoon hebben die dat samen met ze doet. Zij twijfelen nu vaak of hun probleem wel serieus genoeg is voor een klacht en zouden daar graag eerst met een onafhankelijk iemand over “sparren”. Vooral een “open grondhouding” is belangrijk. Zij willen vooral een luisterend oor. Iemand die “naast” ze staat en hen onbevooroordeeld helpt bij de hulpvraag of klacht. Daarnaast is een snelle procedure voor hen belangrijk. Ze willen geen “gedoe” en ook geen procedures die te veel tijd en energie kosten.

*“Mijn advies naar jeugdzorg is vooral luisteren naar jongeren hun verhaal, klachten of problemen.”*



Jeugdigen vinden klachtbehandeling waardevol als zij en hun ervaring daarin serieus genomen worden. Ze willen niet per se gelijk krijgen, maar wel vertellen wat de impact van een probleem op hen is (geweest).

*“Het is fijn als er sprake is van een terugkoppeling, jongeren kunnen zo meedenken in het proces en met eventuele oplossingen.”*

Daarmee willen ze bereiken dat de gemeente of jeugdhulporganisatie van hun ervaringen leert en fouten in de toekomst of voor andere jeugdigen voorkomt.

### **Toegankelijkheid en klachtproces: Wat kan beter?**

- Kindvriendelijke informatieverstrekking over mogelijkheden je stem te laten horen, waaronder klachten
- Persoonlijk contact over ondersteuning bij het (overwegen van het) indienen van een klacht
- Een eenvoudige en snelle procedure, gericht op een oplossing voor het probleem
- Een onafhankelijke klachtbehandelaar die goed luistert, zich inleeft in de jeugdige, informatie geeft en verder helpt.

## **4.3 Door de gemeente ingezette en aangekondigde verbeteringen**

In reactie op het jaarverslag 2020 van de gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman is het college gestart met een meerjarig verbeterprogramma voor de behandeling van klachten. Het heeft van klachtafhandeling een speerpunt gemaakt. Het verhogen van de kwaliteit van de klachtafhandeling staat daarbij centraal en een onderdeel van die kwaliteit is ook de snelheid van afhandeling. Op 8 maart 2021 liet de gemeente de Jeugdbudsman weten dat er verbeteringen zijn ingezet rond de klachtbehandeling voor wat betreft:

- Tijdig afhandelen
- Opleiden van werknemers en klachtbehandelaars
- Vastleggen van rollen en verantwoordelijkheden in het proces
- Vergroten van leereffect van klachten
- Informeren over het AKJ in de ontvangstbevestiging van de klacht
- Een centraal klachtloket (voor OCW)

De gemeente gaf toen aan dat ze nog onderzoekt welke mogelijkheden er zijn om ouders en jeugdigen proactief te wijzen op het bestaan en verloop van de klachtenprocedure.

De gemeente heeft in april 2022 gereageerd op de bevindingen van het onderzoek.

- De gemeente vindt een helder overzicht van alle betrokken wetten, regelingen, termijnen etc. wenselijk en nodig voor alle betrokken partijen. Zij gaat daarmee aan de slag.
- De gemeente wil klachtafhandelingsprocessen waar mogelijk gaan uniformeren.
- De gemeente wil graag in gesprek met de Jeugdbudsmansman over op welke manier ze jeugdigen beter op het klachtrecht kan wijzen, omdat zij vindt dat dit nu onvoldoende gebeurt.
- VTH heeft de feedback op de klachtafhandeling door directeur (zie onder paragraaf 3.6) meegenomen in beleid.
- VTH heeft inmiddels twee klachtenfunctionarissen aangenomen. Ook is er sinds eind 2021 een nieuwe klachtenregeling, waarin de klachtenfunctionaris een plek heeft gekregen. De klachtfunctionaris voert o.a. een klachtinventarisatiegesprek met klager en legt het verslag daarvan voor akkoord voor aan de klager.
- VTH wil zich de komende tijd oriënteren op hoe klachten eerder kunnen worden herkend. En zij wil beoordelen of de aanstelling van de klachtenfunctionarissen bijdraagt aan een eerdere signalering van een klacht.
- VTH erkent dat in de klachtafhandelingsbrief van de directeur, na uitspraak van de klachtencommissie, niet altijd duidelijk staat of deze het oordeel en de aanbevelingen overnam en welke consequenties dit heeft voor de klager. Het beleid is hierop aangepast.

## 5 Uitgangspunten, conclusies en aanbevelingen

Goede klachtbehandeling is belangrijk. Vanuit het oogpunt van rechtsbescherming van de burger én van uit het oogpunt van een goede dienstverlening door de gemeente. Als het gaat om jeugdklachten, is vooral belangrijk dat (het belang van) de jeugdige voorop staat.

Uit de gesprekken die in het kader van dit onderzoek zijn gevoerd en andere contacten met de gemeente, is duidelijk geworden dat de gemeente het belang van een goede klachtbehandeling onderkent. Het blijkt ook uit de verbeterlagen die zijn ingezet en het feit dat de gemeente aangeeft nog verder te willen verbeteren. Maar er is verdere verbetering nodig, zo blijkt uit dit onderzoek en recente klachten die de Jeugdbudisman heeft ontvangen. De gemeente is op de goede weg, maar ze is er nog niet.

Het moet beter. Dat is in het kort gezegd de conclusie van dit onderzoek. De conclusies worden hieronder kort toegelicht. Ook wordt een aantal aanbevelingen gedaan. Van belang daarbij is te melden dat de verbeterpunten die medewerkers tijdens het onderzoek hebben aangedragen, een belangrijke input geleverd voor de aanbevelingen én de Uitgangspunten bij professionele behandeling van jeugdklachten.

### 5.1 Conclusies

De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn de volgende:

1. Jeugdigen worden vergeten in klachtprocedures en het indienen van klachten is te ingewikkeld
2. De kwaliteit van de klachtbehandeling is niet op orde
3. Er zijn te veel verschillende, niet op elkaar afgestemde klachtregelingen en klachtroutes

#### 1. Jeugdigen worden vergeten in klachtprocedures en het indienen van klachten is te ingewikkeld

Er zijn te veel drempels voor het indienen van een klacht. Jeugdigen weten vaak niet dat en waar zij een klacht kunnen indienen. Ook durven zij hun klacht niet altijd te uiten uit loyaliteit of angst voor de consequenties. Of hebben ze het gevoel dat er toch niet geluisterd wordt. Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend, informatie sluit niet aan (qua taal, vorm en communicatiekanaal) bij de belevingswereld van de jeugdigen. Er is een veelvoud aan onduidelijke en niet (goed) vindbare klachtroutes wat het indienen van een klacht er voor klagers en al helemaal voor jeugdigen niet makkelijk op maakt.

Behalve dat de klachtprocedure niet toegankelijk is voor jeugdigen, wordt ook lang niet altijd nagegaan of en zo ja, hoe hij betrokken moet worden bij een klachtprocedure. Ook als de klacht niet door de jeugdige is ingediend kan zijn belang betrokken zijn. Is dat het geval dan moet bewust de afweging worden gemaakt of de jeugdige, als hij dat wil, bij de procedure wordt betrokken.

## 2. De kwaliteit van de klachtbehandeling is niet op orde

Er is nu onvoldoende geborgd in de regels, protocollen en uitvoering dat de behandeling van jeugdklachten gebeurt volgens de Uitgangspunten voor professionele klachtbehandeling. In hoofdstuk 3 heeft de ombudsman al de punten benoemd die opvallen bij de uitvoering van de klachtbehandeling.

Een aantal essentiële punten is daarbij onvoldoende geborgd, met name:

- een goede klachtverkenning,
- een gedegen onderzoek waarbij hoor- en wederhoor wordt toegepast, voordat een oordeel wordt gegeven
- correcte afronding van de formele én informele fase door gemotiveerde duidelijkheid te geven en correct te verwijzen naar de vervolgstap die mogelijk is
- een passende reactie op geïndiende klachten.

Er zijn in hoofdstuk 3 ook knelpunten genoemd van meer organisatorische aard, waardoor de kwaliteit van de klachtbehandeling niet op orde is. Zo zijn de klachtbehandelaars niet (voldoende) bekend met de verschillende klachtenregelingen en klachtroutes en hebben zij – zo geven ze ook zelf aan – onvoldoende kennis van het klachtrecht. Verder kan de schijn van partijdigheid bij klachtbehandeling ontstaan, daar waar de gemeente de betrokken teammanager een klacht over een medewerker laat behandelen. En is er niet altijd voldoende regie op de klachtbehandeling.

## 3. Te veel verschillende, niet op elkaar afgestemde klachtregelingen en klachtroutes

Wat opvalt zijn de vele verschillende niet op elkaar afgestemde regelingen, procedures en klachtroutes. Dit veroorzaakt mede de conclusies die onder 1 en 2 zijn genoemd. Het is van belang uniforme regelingen en procedures te hebben. Jeugdigen en volwassenen moeten weten waar ze aan toe zijn wanneer ze een klacht in willen dienen. Door al die verschillen wordt de toegang en toegankelijkheid bemoeilijkt. Maar ook voor klachtbehandelaars leidt de complexiteit van en onbekendheid met gemeentelijke klachtenregelingen tot problemen in de uitvoering. Er ontbreekt een uniforme werkwijze en regeling. Bovendien maakt het gebrek aan uniformiteit het lastig om klachten die op meerdere plekken binnen de gemeente en/of VTH worden ingediend zo nodig integraal te behandelen.

Behalve dat de klachtenregelingen niet uniform, niet met elkaar in overeenstemming, zijn, bevatten ze soms ook onjuiste en/of verouderde verwijzingen. Ook is tijdens het onderzoek vast komen te staan dat er voor de klachtbehandeling over i.i.g. het CJG verschillende, tegenstrijdige regelingen in omloop zijn, die nimmer officieel in werking zijn getreden. En deze zijn volgens de Jeugdbondsman niet in overeenstemming met de wet (zie hiervoor ook hoofdstuk 3). De klachtenregelingen VTH en GGD zijn tijdens het onderzoek vernieuwd<sup>23</sup>. Onjuistheden in verwijzingen en terminologie zijn daarmee niet verholpen. Ook is onderlinge afstemming en uniformiteit van de klachtenregelingen die gelden voor jeugdklachten binnen OCW hiermee (nog) niet geborgd.

## 5.2 Uitgangspunten

Zoals in hoofdstuk 1 al is aangegeven heeft de Jeugdbudsmansman tijdens dit onderzoek besloten om uitgangspunten op te stellen voor professionele behandeling van jeugdklachten. Dit omdat een aantal zaken structureel niet op orde zijn. De Jeugdbudsmansman richt zich met de uitgangspunten met name tot degenen die jeugdklachten behandelen (klachtencoördinatoren, klachtbehandelaars, klachtencommissies). Voor hen moeten ze een leidraad zijn bij de behandeling van jeugdklachten. Per uitgangspunt wordt een toelichting gegeven. Ook zijn daarin praktische tips opgenomen, zoals de vragen die gesteld kunnen worden tijdens een klachtverkenning. Zo kunnen de uitgangspunten de klachtbehandelaar ondersteunen bij zijn werk.

De uitgangspunten gelden voor de behandeling van een jeugdklacht door of in opdracht van de gemeente, ongeacht op welke wettelijke regeling of klachtenregeling deze is gebaseerd.

De uitgangspunten zijn:

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 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

## 5.3 Aanbevelingen

Hieronder staan de aanbevelingen die de Jeugdbudisman het college doet op basis van dit onderzoek. De aanbevelingen sluiten aan bij verbeterpunten die ook door medewerkers en de gemeente zelf zijn genoemd tijdens het onderzoek.

De Jeugdbudisman raadt het college aan om deze aanbevelingen mee te nemen in het verbeterprogramma klachtprogramma zoals aangekondigd in reactie op de motie Verstevig rechtspositie kinderen, jongeren en gezinnen (RIS310762).

### Maak het indienen van klachten makkelijker. Informeer en ondersteun jeugdigen beter in klachtprocedures

1

Gebruik leeftijdsadequate informatie en sluit aan op hun belevingswereld. Haal daarvoor ideeën op bij jeugdigen zelf (bijvoorbeeld via bijvoorbeeld via de jongerenraden en [Jong doet mee](#)). Denk ook aan het delen (via sociale media) van ervaringsverhalen van jeugdigen over de klachtbehandeling, het gebruik van een praatplaat over klachtbehandeling of de klachtroutes om de toegankelijkheid verbeteren. Zie ter inspiratie [de praatplaten](#) die beschikbaar zijn naar aanleiding van het actieplan verbetering feitenonderzoek in de Jeugbeschermingsketen. Alle instanties die betrokken zijn bij jeugdklachten moeten herhaaldelijk, meer proactief en in persoonlijk contact informatie aanbieden over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Daarbij moet adequate ondersteuning geboden worden.

### Behandel jeugdklachten volgens de Uitgangspunten voor professionele behandeling van jeugdklachten

2

Zorg ervoor dat de uitgangspunten binnen de organisatie, bij alle klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren, bekend zijn.

### Zet in op één procedure en één klachtencommissie voor uniforme en integrale behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag (OCW)

3

Het zou voor klagers en voor klachtbehandelaars een enorme verbetering zijn als jeugdklachten in één procedure en door dezelfde klachtencommissie behandeld kunnen worden. Betrek jeugdigen en de Cliëntenraad Sociaal Domein proactief bij de totstandkoming hiervan.

Pas de informatie over de klachtenregelingen en procedures op de websites en in folders aan. Zorg dat de klachtenregelingen voor klagers en klachtbehandelaars te vinden en te raadplegen zijn.

## Zorg voor een onpartijdige klachtbehandelaar; voorkom de schijn van partijdigheid.

4

Dit kan door te borgen dat een klacht wordt behandeld door een persoon die niet op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht (bv. als leidinggevende van de beklagde) of betrokken is geweest bij de poging de onvrede weg te nemen die aan de klacht voorafging. Als gekozen wordt voor een teammanager als klachtbehandelaar, kan de schijn van partijdigheid voorkomen worden door de klacht te laten behandelen door een manager van een ander team dan het team waar de beklagde onder valt of waar de klacht betrekking op heeft.

## Ondersteun de klachtbehandelaars en verbeter hun kennis van het klachtrecht en het klachtproces, en ook hun de-escalerende vaardigheden.

5

Geef de klachtencoördinatoren een duidelijk mandaat en doorzettingsmacht om oplossingen (sneller) voor elkaar te krijgen. Zorg voor een heldere rolverdeling tussen de klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren en regie bij de klachtbehandeling. Ondersteun hen met training en opleiding in de juridische kant van klachtbehandeling en in de-escalerende vaardigheden. En zorg dat zij bekend zijn met het verschil tussen informele en formele klachtbehandeling en met de verschillende klachtroutes die mogelijk zijn.

## Laat klachten leiden tot structurele verbeteringen.

6

Zorg ervoor dat alle (informeel én formeel) afgedane klachten periodiek worden geëvalueerd, trek hier lessen uit en voer zo nodig structurele aanpassingen en verbeteringen door in de werkwijze of werkprocessen. Hierbij kan het helpen om intervisiebijeenkomsten en casusbesprekingen voor klachtbehandelaars te organiseren daarbij de uitgangspunten te gebruiken. En om klachtbehandeling bijvoorbeeld als vast agendapunt op het werkoverleg terug te laten komen.

## 5.4 Hoe nu verder?

De Jeugdbudsmansman juicht toe dat de gemeente oog heeft voor het belang van goede klachtbehandeling en daartoe al de nodige verbeteringen heeft doorgevoerd.

De Jeugdbudsmansman verwacht van de gemeente Den Haag dat zij concreet aan de slag gaat met dit rapport en de daarin gedane aanbevelingen, om zo de behandeling van jeugdklachten verder te verbeteren.

De Jeugdbudsmansman vraagt de gemeente binnen drie maanden te laten weten of de aanbevelingen uit dit rapport worden opgevolgd. Ook nodigt de Jeugdbudsmansman de betrokken wethouder, de directeur OCW en Veilig Thuis Haaglanden uit voor een gesprek over zes maanden om het rapport en het opvolgen van de aanbevelingen te bespreken. Dan zal o.a. moeten blijken welke veranderingen er sinds de publicatie van dit rapport zijn doorgevoerd en wat daarvan het concrete resultaat is voor jeugdigen, ouders en klachtbehandelaars.



## Bijlage I - Eindnoten

- 1 Motie “Verstevig rechtspositie kinderen, jongeren en gezinnen (RIS 310076), aangenomen op 25 november 2021.
- 2 Motie “Meldingsbereidheid jeugdzorg (RIS 309658), aangenomen op 14 juli 2021.
- 3 Zie hiervoor wel het rapport van de Jeugdbudbudsman “Zorgen voor aangepast vervoer” (2020) op [www.jeugdbudbudsmandenhaag.nl](http://www.jeugdbudbudsmandenhaag.nl)
- 4 De afdeling Klantconnectie is onderdeel van de stafafdeling Ondersteuning en Kwaliteit (O&K) van de dienst OCW. De klachtencoördinatoren vallen onder het team Klachten & Klantsignalen van de afdeling Klantconnectie. Dit team coördineert de behandeling van klachten over (medewerkers van) OCW.
- 5 Het gaat om jeugdigen die betrokken waren bij een klacht die door de Jeugdbudbudsman is behandeld. Zij zijn telefonisch en schriftelijk bevestigd.
- 6 Brief van 14 april 2022, kenmerk 2022.05932 aan de GI's, minister van J&V, Raad voor de Kinderbescherming en de secretaris van het Landelijk Netwerk Veilig Thuis.
- 7 Met deze sessie heeft de Jeugdbudbudsman de mogelijkheid willen bieden tot het delen van kennis en dilemma's die er zijn bij stapeling van procedures binnen de huidige wet- en regelgeving. En zij heeft een eerste aanzet willen geven en willen inspireren tot een effectieve samenwerking tussen betrokken instanties in de Haagse regio.
- 8 Onder jeugdige wordt in dit rapport verstaan kinderen en jongeren tot 27 jaar.
- 9 JMO staat voor Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning. In de JMO-uitvoeringsorganisatie van de dienst OCW is sinds 2018 de dienstverlening ondergebracht van o.a. het CJG en de WMO-uitvoeringsorganisatie.
- 10 Er zijn twee verschillende klachtenregelingen 'in omloop' binnen de gemeente. Geen van beide regelingen is officieel vastgesteld en van kracht geworden. Voor dit rapport is gebruik gemaakt van het concept dat nu in de praktijk als basis voor de klachtbehandeling wordt gebruikt door de gemeente, verder aangeduid als klachtenregeling CJG. De gemeente werkt aan een nieuwe regeling en wil voor het vaststellen daarvan de conclusies en aanbeveling uit dit rapport meenemen.
- 11 De klachtenregelingen GGD en VTH zijn in 2022 vernieuwd. Tenzij anders vermeld, is in dit rapport uitgegaan van de regelingen zoals deze tijdens de start van het onderzoek golden.
- 12 D.i. de regelingen genoemd in paragraaf 2.1, zoals deze golden ten tijde van dit onderzoek.
- 13 Zie artikel 3, tweede lid van de Regeling Jeugdhulp Den Haag 2018, artikel 10 van de Klachtenregeling VTH en voor de medewerkers van het CJG op grond van artikel 18 van de Klachtenregeling GGD Haaglanden.
- 14 TK 2021-2022, 35771, nr. 9. Amendement tot wijziging van artikel 4.2.1 Jeugdwet.
- 15 O.a. uit het rapport “[Help een klacht!](#)” van het AKJ
- 16 O.a. de (aparte) klachtregeling voor klachten over de jeugdbeschermingstafel, zo blijkt uit dit onderzoek, was bij OCW onbekend.
- 17 Dit kan, volgens de Memorie van Toelichting op de Jeugdwet, zowel een bindend als niet bindend oordeel (advies) zijn. De wetgever laat vrij om de uitspraken van de klachtencommissie wel of niet als bindend te aanvaarden.
- 18 Op de website staat nu de volgende tekst: “Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht? Bespreek dit met de klachtencoördinator. In overleg met de klachtencoördinator kan jouw klacht worden voorgelegd aan de externe Klachtencommissie GGD Haaglanden. Ook kan je ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de Jeugdbudbudsman Den Haag. Ben je niet tevreden met de klachtafhandeling van de Klachtencommissie GGD Haaglanden? Dan kan je met klachten over de jeugdgezondheidszorg naar de Geschillencommissie Zorg.”
- 19 Artikel 15 lid 6 klachtenregeling CJG.
- 20 Artikel 6 klachtenregeling VTH
- 21 Artikel 17 lid 1 klachtenregeling CJG.
- 22 Zie hiervoor de excuuskaart van de Nationale ombudsman.
- 23 In de klachtenregeling VTH is de belangrijkste wijziging de introductie van onpartijdige klachtenfunctionarissen bij informele klachtbehandeling. In de klachtenregeling GGD is sprake een minimale aanpassing die gecombineerde klachtbehandeling met zorgaanbieders mogelijk maakt.

## 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 verwijs
- 8 Geef een passende reactie bij fouten en gegronde klachten
- 9 Leer van onvrede, klachten en klantsignalen