

Gemeenteraad Den Haag

Den Haag, 18 maart 2024

Onderwerp : Appreciatiebrief klachtenregelingen jeugdhulp

Geachte raadsleden,

Bij de bespreking van het jaarverslag van de Jeugdombudsman op 23 november 2023 vroeg u mij een appreciatie te geven op de klachtenregeling van het Haags Toekomstperspectief Jeugd. Ik waardeer uw verzoek. Ik zegde toe genoemde klachtenregeling te zullen beoordelen aan de hand van eerdere aanbevelingen die ik deed rondom professionele, uniforme en integrale behandeling van jeugdklachten. Op 16 februari jl. heb ik de door de samenwerkingsverbanden Kracht en rondomJou opgestelde klachtenregelingen ontvangen. Met deze brief geef ik invulling aan mijn gedane [toezegging](#) (I). Ook deel ik in deze brief mijn zorgen (II) rondom de afhandeling van klachten en bezwaren over jeugdhulp in de huidige situatie. Ik licht dat hieronder toe. Ik sluit mijn brief af met aandachtspunten (III). In de bijlage bij deze brief heb ik uitgewerkt hoe het nu geregeld is.

### **I. Appreciatie**

Klachten over jeugdhulp in Den Haag, kunnen gaan over de fase van uitvoering van jeugdhulp, maar ook over de fase van toegang tot jeugdhulp. Om die reden kijk ik in deze appreciatiebrief breder dan alleen de klachtenregelingen van de twee samenwerkingsverbanden, die gaan over de uitvoering van jeugdhulp. Ook de klachtenregelingen van de gemeente die gaan over toegang van jeugdhulp betrek ik hierbij. Zie hiervoor ook de bijlage bij deze brief.

Daarnaast kijk ik in deze brief niet alleen naar aanbevelingen rondom uniforme en integrale klachtbehandeling in het [rapport](#) “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen*”, maar kijk ik ook naar andere en eerdere aanbevelingen van de Jeugdombudsman rondom professionele behandeling van jeugdklachten.

Mijn appreciatie aan uw raad heeft tot doel om u raad te informeren en adviseren over (mogelijke) oplossingen om de Haagse jeugdzorg en klachtbehandeling daarover te verbeteren. Om die reden deel ik met u mijn visie en conclusies hierover.

## Samenvattende conclusies appreciatie:

- **Opvolging en omzetten van aanbevelingen Jeugdbudsmans in concrete acties duurt te lang.**
  - Er is geen sprake van op elkaar afgestemde gemeentelijke klachtenregelingen en klachtroutes.
  - Er is geen sprake van uniforme en integrale klachtenregeling en -behandeling van jeugdklachten door gemeente, samenwerkingsverbanden en aangesloten jeugdhulporganisaties.
- **Jeugdigen worden nog steeds vergeten, niet goed geïnformeerd en niet centraal gesteld in klachtenregelingen en -procedures.**
- **Het indienen van klachten is te ingewikkeld.**

De behandeling van jeugdklachten gebeurt door verschillende partijen en is ook in de nieuwe situatie *versnipperd* en niet goed op elkaar afgestemd. Van een uniforme en integrale klachtenregeling en -behandeling is, ook met de klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden, nog steeds geen sprake. Sinds het [rapport](#) “De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen” (juni 2022) is er, in strijd met de Jeugdwet en het Kinderrechtenverdrag, te weinig concreet gebeurd om het indienen van klachten én informatie daarover voor jeugdigen en ouders toegankelijker te maken. Jeugdigen worden nog steeds vergeten, zowel in de klachtenregelingen als in de klachtenprocedures van de gemeente, samenwerkingsverbanden en aangesloten jeugdhulporganisaties.

De Jeugdbudsmans constateert dat haar eerdere aanbevelingen en [uitgangspunten](#) voor professionele, uniforme en integrale behandeling van jeugdklachten daarmee grotendeels (nog) niet zijn opgevolgd en geïmplementeerd. Het College heeft daarmee ook (nog) niet voldaan aan (artikel 5.5, tweede lid van) de Verordening Jeugdhulp 2024, die, na een recente aanpassing door de gemeenteraad, een uniforme en integrale klachtenregeling *verplicht* stelt voor jeugdhulpklachten. En de samenwerkingsverbanden hebben met hun huidige klachtenregelingen (nog) niet voldaan aan de in de aanbestedingsprocedure opgenomen *verplichting* om een uniforme integrale klachtenregeling op te stellen, zoals verwoord in het programma van Eisen (nr 33).

Hieronder leest u mijn overwegingen bij deze conclusies.

### 1. Stappen gezet

Het College heeft zeker al stappen gezet in het professionaliseren van de *gemeentelijke* klachtbehandeling. Ik verwijs u hiervoor o.a. naar het gemeentebrede [Verbeterprogramma klachten](#) en de reacties van het College op het jaarverslag 2022<sup>1</sup> van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans, alsmede de reactie van het College op de aangenomen [motie](#) “Eenduidige klachtbehandeling” om te komen tot een **meer uniforme aanpak van klachten over de gemeente**.

In haar [zorgenbrief](#) Rechtsbescherming, en de beraadslaging daarover op [18 januari jl.](#) vroeg ik aandacht voor de rechtsbescherming van jeugdigen en ouders onder de Verordening Jeugdhulp 2024. De beraadslaging leidde tot belangrijke wijzigingen ([amendementen](#)<sup>2</sup>) in de **versteving van de rechtspositie en informatiepositie van jeugdigen en ouders** in de Verordening Jeugdhulp 2024.

<sup>1</sup> [RIS 316273, bijlage 1](#) en [brief](#) 11 december 2023 “toezeggingen tweeminutendebat “Algemeen en laagdrempelig meldpunt klachten Wmo”.

<sup>2</sup> Onderdeel L van de vergadering van de gemeenteraad.

## 2. Wat is nog niet gerealiseerd en moet nog wel gebeuren?

Alhoewel de Jeugdbudsmansman verheugd is met hiervoor genoemde stappen die al gezet zijn ter verbetering van klachtbehandeling, zijn er ook nog belangrijke aanbevelingen niet (volledig) opgevolgd, toezeggingen daarover niet nagekomen en verbeteringen in de jeugdhulp en klachtbehandeling daarover alsnog dringend vereist. Deze aanbevelingen zien en zagen namelijk op de verbetering van de toegang toe en de kwaliteit van de behandeling van jeugdklachten. De aanbevelingen hebben en hadden tot doel te helpen bij het **versterken van de rechtspositie** van jeugdigen<sup>3</sup> en ouders en de **meldingsbereidheid** in de jeugdzorg te **vergroten**.

### Samenvatting: Wat moet nog gebeuren?

1. **Jeugdige centraal stellen**
2. **Een uniforme geactualiseerde gemeentelijke klachtenregeling**
3. **Een uniforme klachtenregeling voor jeugdhulpaanbieders en samenwerkingsverbanden**
4. **Integrale behandeling van klachten, klachtenregelingen en klachtencommissies**
5. **Behandeling van jeugdklachten volgens de [uitgangspunten](#) voor professionele klachtbehandeling van jeugdklachten**
6. **Schijn van partijdigheid voorkomen door keuze van klachtbehandelaar**
7. **Rechtstreeks toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie**
8. **Juiste verwijzing naar vervolgstap na eerstelijns klachtbehandeling**

### Jeugdige centraal stellen

Voor kinderen en jongeren is het klachtrecht soms het enige recht dat zij hebben om voor hun belang op te komen. Dan moet dat klachtrecht wel op orde zijn, ook als het gaat over zorg die door de gemeente is uitbesteed. In het rapport “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen*” verzoek ik de gemeente daarom ervoor te zorgen dat regels **eenvoudig, vindbaar, werkbaar en actueel** zijn. Ik vind het belangrijk dat jeugdigen en ouders niet steeds op verschillende plekken klachten moeten indienen waarbij iedere organisatie of instelling eigen regels en voorwaarden kent. Om die reden pleit ik voor een **integrale benadering** van klachten en het wegnemen van drempels.

Geconcludeerd en erkend is door het College dat jeugdigen in klachtenregelingen en – procedures worden vergeten en dat dat beter moet. Deze constatering heeft alleen (**nog**) **niet geleid tot aantoonbare en concrete verbeteringen** voor Haagse kinderen en jongeren en hun ouders:

- o Noch de (niet meer actuele) klachtenregeling CJG 2023, noch de klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden hebben een **aparte regeling en aanpak** voor jeugdigen. Teksten zijn **te ingewikkeld** en **niet geschikt** te lezen en te begrijpen voor de meeste jongeren. Niet gebleken is of en hoe jeugdigen zelf zijn en worden betrokken bij klachtenregelingen en klachten die hen aangaan. Niet gebleken is voorts van kindvriendelijke versies van de klachtenregelingen en hoe jeugdigen daar adequaat over worden geïnformeerd (om drempel te verlagen voor het indienen van klachten). De huidige klachtenregelingen voldoen daarmee niet aan de **Jeugdwet** die verplicht stelt dat klachtenregelingen “op passende wijze” onder de aandacht van de jeugdige en zijn ouders dient te worden gebracht.

<sup>3</sup> Zie hierover ook afdoening van de motie : “*Versterken rechtspositie kinderen, jongeren en gezinnen in de jeugdzorg*”, [RIS310762](#).

Ook wordt niet voldaan aan het **Kinderrechtenverdrag** dat voorschrijft dat kinderen naar hun mening wordt gevraagd, deze mening te betrekken bij de klachtbehandeling en om hen daar goed en actief over te informeren op een voor hen begrijpelijke wijze.

Eerdere aangekondigde verbeteringen<sup>4</sup>, na aanbevelingen van de Jeugdbudsmans en JONG Doet mee hierover, hebben **(nog) geen aantoonbaar concreet vervolg gekregen**. Deze verbeteringen zagen onder meer op een nieuwe kindvriendelijke folder, ontwikkelen van praatplaten, actief betrekken van jongeren bij het intaketraject, rekening houden met de positie van minderjarigen in de uniforme integrale klachtenregeling Haags Toekomstperspectief en een verkorte versie van de uniforme klachtenregeling 2024 op B1 taalniveau.

- o **Belangen van kinderen moeten voorop staan**. Ook bij besluiten over toekennen of niet toekennen van jeugdhulp (bijv. als hulp niet langer doorgaat) moet altijd eerst gekeken moet worden naar de belangen van kinderen die met deze gevolgen te maken krijgen. Er is in Den Haag (nog) geen sprake van uniforme aanpak van kinderrechten en toepassing van het [Stappenplan van de Kinderombudsman “Het beste besluit voor het kind”](#) bij gemeentelijke besluiten die belangen van kinderen raken. De Jeugdbudsmans deed in meerdere rapporten daar wel aanbevelingen toe.
- o Er is **geen Kinderrechtentoets uitgevoerd** bij het Haags Toekomstperspectief. Het verankeren van kinderrechten in beleid en regelgeving door middel van een generatietoets/Kinderrechtentoets is op andere beleidsterreinen ook (nog) niet gerealiseerd<sup>5</sup>.

### **Een uniforme geactualiseerde gemeentelijke klachtenregeling**

Toen ik mijn rapport “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen*” schreef, was er een veelvoud aan niet actuele en niet op elkaar afgestemde gemeentelijke klachtenregelingen en klachtroutes. In mijn rapport noem ik onder andere de klachtenregeling Veilig Thuis Haaglanden, het Klachtenprotocol en -proces voor klachten over de gemeente (en VTH), de klachtenregeling OCW, de klachtenregeling GGD en de klachtenregeling voor de jeugdbeschermingstafel. Ik vroeg de gemeente genoemde klachtenregelingen **in onderlinge samenhang te bekijken en te uniformeren** en daar een **concreet tijdsplan** aan te hangen met concreet te behalen **resultaten**. Voor zover ik heb kunnen nagaan zijn genoemde gemeentelijke klachtenregelingen sinds juni 2020 qua opzet, terminologie en samenhang niet alsnog op elkaar afgestemd en aangepast. **Er is derhalve nog steeds sprake van een veelvoud aan (deels<sup>6</sup>) niet actuele en niet op elkaar afgestemde gemeentelijke regelingen en klachtroutes.**

De door het College uitgesproken intenties<sup>7</sup> om voor 2024 één nieuwe (uniforme) klachtenregeling op te stellen, inclusief VTH en GGD is dus (nog) niet gerealiseerd.

<sup>4</sup> Brief 14 juni 2023, kenmerk (OCW) 20230614 en brief van 20 juni 2023, kenmerk (OCW) 20230620 in reactie op brieven van de Jeugdbudsmans en JONG Doet mee.

<sup>5</sup> De wethouder Jeugd zegde tijdens de bespreking van het vorige jaarverslag op 23 november 2023 toe in Q1 van 2024 terug te komen op de mogelijkheden van implementatie van een generatietoets. Deze reactie heeft de Jeugdbudsmans (nog) niet gezien/ontvangen.

<sup>6</sup> De klachtenregeling CJG (2017) werd voor het jaar 2023 geactualiseerd. De werkwijze voor de jeugdbeschermingstafel werd in 2023 aangepast en op 3 oktober 2023 [aangeboden](#) aan Commissie Samenleving.

<sup>7</sup> Zie noot 3.

Ook de wens en intentie van het College om het proces met de klachtencommissie GGD en de klachtenregeling GGD te veranderen, alsmede de informatie over de toezichtsrol van de GGD te verduidelijken, heeft (nog) geen vervolg gekregen. Een actueel **tijdpad** is mij niet bekend.

### **Een uniforme klachtenregeling voor jeugdhulpaanbieders en samenwerkingsverbanden**

In de [brief](#) van 27 juni 2023 van het College aan de commissie Samenleving inzake “Jaarrapportage jeugd 2022” is aangegeven dat het College de toezegging te komen tot een uniforme klachtenregeling voor de nieuwe uitvoeringsorganisatie in 2024 als **afgehandeld beschouwt**, verwijzende naar nr. 33 in het Programma van Eisen.

De Jeugdbondsman constateert weliswaar dat de samenwerkingsverbanden de klachtenregelingen die op hun websites staan op elkaar afgestemd hebben, maar dat de klachtenregelingen en -routes van de afhandeling van klachten **niet uniform** zijn. Kracht en rondomJou hebben ieder een eigen klachtenregeling. Ook zitten er verschillen in de klachtbehandeling volgens die regelingen. Hetzelfde geldt voor de jeugdhulpverleners die aangesloten zijn bij de samenwerkingsverbanden. Zij hebben nog **ieder hun eigen klachtenregelingen** én klachtencommissies. De klachtenregelingen van deze klachtencommissies zijn, voor zover ik heb kunnen nagaan, niet terug te vinden. Voor ouders en jeugdigen is hiermee **geen adequate informatie beschikbaar**, mochten zij hun klacht aan de klachtencommissie willen voorleggen.

Bij gebrek aan een uniforme klachtenregeling **voldoet het College niet aan artikel 5.5, lid 2, van de Verordening Jeugdhulp** die, na aannemen van het [amendement](#) “*uniforme klachtenregeling*”, voor jeugdhulpaanbieders een uniforme klachtenregeling **verplicht stelt**. Door het woord uniforme toe te voegen aan artikel 5.5 wil uw raad borgen dat de klachtenregelingen bij de twee hoofdaanbieders **hetzelfde zijn** en onduidelijkheden bij zowel de jeugdigen, gezinnen en klachtenbehandelaars worden voorkomen. Ook voldoen de samenwerkingsverbanden bij gebrek aan een uniforme en integrale klachtenregeling niet de afspraken zoals verwoord in het programma van Eisen (nr. 33). Zie hierover ook de bijlage bij deze brief.

In de reactie van het College d.d. 9 januari jl. op de zorgenbrief van de Jeugdbondsman geeft het College aan dat “*de route voor de afhandeling van de klachten voor de jeugdige of zijn ouder in beide klachtenregelingen hetzelfde is. Voor de afhandeling binnen iedere organisatie kan er geen volledige uniformiteit zijn omdat er organisaties betrokken zijn die met zorg vanuit verschillende wetten te maken hebben*”.

Dat er volgens het College “geen volledige uniformiteit” kan zijn behoeft een nadere uitleg aangezien deze uniformiteit wel door uw raad verplicht gesteld is, meerdere keren toegezegd is en de klachtenregelingen aan dezelfde wet (Jeugdwet) moeten voldoen. Welke verschillende wetten op gewezen wordt en om welke reden dit aan uniformiteit in de weg zou moeten staan wordt in voornoemde brief niet aangegeven.

### **Integrale behandeling van klachten**

Binnen de gemeente is (nog) geen sprake van integratie van klachtencommissies. De klachtencommissies GGD en VTH bestaan nog steeds los van elkaar met ieder een eigen en verschillende klachtenregeling, rolverdeling, definities en procedures. Ook anderszins zijn de Jeugdbondsman geen stappen bekend om (meer) integraal te gaan werken binnen de gemeente. De klachtenregelingen van de gemeente en de klachtenregelingen van de klachtencommissies GGD en VTH zijn daarmee naast niet uniform, **niet integraal**. Of en welke belemmeringen er zijn, dan wel of er een concreet tijdspad is om alsnog te komen tot integratie van regelingen en commissies is mij niet bekend.

Hetzelfde geldt voor de samenwerkingsverbanden en de jeugdhulpverleners die aangesloten zijn bij de samenwerkingsverbanden. Zij hebben nog **ieder hun eigen klachtencommissies** en deze klachtencommissies hebben ook ieder weer hun eigen – niet uniforme – klachtenregeling. De klachtenregelingen die gelden voor deze klachtencommissies, hun werkwijze en bemensing zijn noch vermeld op de websites van de samenwerkingsverbanden, noch op de website [www.jeugdhulpdenhaag.nl](http://www.jeugdhulpdenhaag.nl).

Hoe de klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden en van de aangesloten/gecontracteerde jeugdzorgaanbieders en klachtencommissies zich verhouden, blijkt niet uit de websites van de betrokken samenwerkingsverbanden, noch uit de informatie op de website [www.jeugdhulpdenhaag.nl](http://www.jeugdhulpdenhaag.nl)

Ook de klachtenregelingen van de twee samenwerkingsverbanden en de daarbij aangesloten jeugdhulpverleners zijn (naast niet uniform) **niet integraal**. Een integratie van regelingen en klachtencommissies is wel toegezegd<sup>8</sup> door het College en als opdracht meegegeven aan de samenwerkingsverbanden in de aanbestedingsprocedure<sup>9</sup>. Een nadere toelichting waarom dit (nog) niet is gebeurd, is mij niet bekend.

### **Behandeling van jeugdklachten volgens de uitgangspunten voor professionele klachtbehandeling van jeugdklachten**

In de reactie van het College d.d. 23 maart 2023 op de aanbevelingen van de Jeugdombudsman in het rapport “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen*” om jeugdklachten volgens de [Uitgangspunten](#) voor professionele behandeling van jeugdklachten te behandelen, werd aangegeven dat deze aanbeveling “*verwerkt zou worden in het nieuwe klachtenreglement*”.

Echter, noch in de klachtenregeling(en) van de gemeente, noch in de klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden en/of aangesloten jeugdzorgaanbieders zijn genoemde uitgangspunten verwerkt of terug te vinden. Of de uitgangspunten bekend zijn gemaakt onder medewerkers/klachtbehandelaars/klachtencommissies is mij ook niet bekend. Dit is wel van belang indien uniforme en integrale klachtbehandeling wordt nagestreefd. Ook deze aanbeveling is derhalve (nog) *niet* overgenomen.

### **Schijn van partijdigheid voorkomen door keuze van klachtbehandelaar**

De gemeente nam de aanbeveling van de Jeugdombudsman, om klachten niet te laten behandelen door de (direct) leidinggevende van de medewerker waarover geklaagd wordt, niet over. Dit standpunt is door de gemeente nader toegelicht bij de behandeling van de rapporten “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen*”, “*Gehoord aan de jeugdbeschermingstafel?*” en de bij de bespreking van de [motie](#) “*Bakker die zijn eigen brood keurt*” in september 2023.

Dit is nog steeds zo<sup>10</sup>. Zowel in de klachtenregelingen van de gemeente, als ook in de klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden. In de meeste gevallen worden klachten behandeld door een (direct) leidinggevende van de beklagde medewerker. Onduidelijk is in hoeverre de jeugdige, ouder of beklagde medewerker invloed hebben op deze keuze.

---

<sup>8</sup> Zie o.a. onder punt 4 het antwoord van het College op de vragen van raadslid mevrouw Verduin luidend “Toezicht op gezinshuizen”, [RIS316999](#).

<sup>9</sup> Nr. 33 van het programma van Eisen.

<sup>10</sup> Recentelijk werd een nieuwe werkwijze van de jeugdbeschermingstafels aangenomen, waarbij volgens de klachtenregeling (artikel 5.7) een klacht aan het afdelingshoofd of de teammanager van de jeugdbeschermingstafel (d.i. de direct leidinggevende van de beklagde medewerker) wordt voorgelegd als bespreking van de onvrede met de voorzitter van de jeugdbeschermingstafel de onvrede niet heeft doen wegnemen.



Dat vind ik zorgelijk omdat in de nieuwe situatie, jeugdigen en ouders zowel voor toegang tot jeugdhulp als de uitvoering van jeugdhulp, als klachtbehandeling daarover bij de samenwerkingsverbanden terecht moeten. Onduidelijk is of/hoe een gewenste en verplichte onafhankelijkheid van besluitvorming en klachtbehandeling dan wel het voorkomen van schijn van partijdigheid is geborgd dan wel daar toezicht op wordt gehouden door de gemeente in de nieuwe situatie. Omdat jeugdigen aangeven onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtbehandelaar belangrijk te vinden voor het (willen) indienen van klachten, vraagt de Jeugdbudsmansman opnieuw aandacht voor deze eerdere aanbeveling.

### **Rechtstreeks toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie.**

Jeugdigen en ouders moeten rechtstreeks toegang hebben tot een klachtencommissie die op grond van de Jeugdwet is ingesteld. Een gesprek met een hulpverlener of (informele) klachtbehandeling door een teammanager kan niet als voorwaarde worden gesteld. Mede op basis van het hiervoor genoemde punt.

In de klachtenregeling van rondomJou is rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie al wel geborgd, in de klachtenregeling van Kracht (nog) niet. Met daarbij de eerder gemaakte kanttekening dat de klachtenregelingen, werkwijze en bemensing van deze klachtencommissies, voor zover ik heb kunnen nagaan, niet terug te vinden zijn op de websites van de samenwerkingsverbanden. Voor ouders en jeugdigen is hiermee **geen adequate informatie beschikbaar** over deze (gestapelde) klachtenregelingen, mochten zij hun klacht aan de klachtencommissie willen voorleggen.

### **Juiste verwijzing naar vervolgstap na eerstelijns klachtbehandeling**

In beide klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden ontbreekt informatie dat als onvrede niet wordt weggenomen door de samenwerkingsverbanden of/wanneer zij (alsnog) ook bij de gemeente terecht kunnen. Ook ontbreekt informatie waar ouders en jeugdigen terecht kunnen als vervolgstap *nadat* een klachtencommissie een oordeel heeft gegeven op een klacht. Ook informatie over toegang tot de Jeugdbudsmansman (zoals nu wel is opgenomen op de website van de CJG) is niet terug te vinden op de websites van de samenwerkingsverbanden.

## **II. Zorgen Jeugdbudsmansman**

Zoals ook toegelicht in de raadscommissies Samenleving van 23 november 2023 en 18 januari jl. krijg ik van ouders en professionals aanhoudend en in toenemende mate vragen over waar zij terecht kunnen met hun vragen en klachten over de nieuwe situatie inzake jeugdhulp en/of continuïteit van zorg aan hun kinderen door de huidige hulpverlener. Wanneer kunnen zij **bezwaar** maken (bij de gemeente)? Wanneer moeten zij een **klacht** indienen bij de gemeente, samenwerkingsverband, of jeugdhulpverlener? Of moeten zij de GGD of inspectie als toezichthouder benaderen als zij een signaal/misstand willen doorgeven? Vooral de onduidelijkheid bij ouders en kinderen of de vertrouwde hulpverlener, waarmee een kind veelal een vertrouwensband heeft opgebouwd, blijft of niet, baart ouders en kinderen veel zorgen, leidt tot onzekerheid en stress geven zij aan. Ouders en professionals vertellen mij dat ze **de weg kwijt** zijn in een juridisch **doolhof** van klacht- en bezwaarregelingen.

### **Klachtbehandeling**

Voor klachten over de *toegang tot jeugdhulp* is de gemeente bevoegd deze af te handelen (zie bijlage) en niet de samenwerkingsverbanden. De gemeente verwijst niettemin naar de samenwerkingsverbanden en geeft (desgevraagd) aan dat voor klachten over toegang tot jeugdhulp de samenwerkingsverbanden eerste aanspreekpunt zijn. Als de klager er niet uitkomt met Kracht of rondomJou, kan de klacht alsnog bij de gemeente (Klachten OCW) worden ingediend.

Op de websites van de samenwerkingsverbanden, noch van jeugdhulpdenhaag.nl blijkt de mogelijkheid om (ook) een klacht in te kunnen dienen bij de gemeente als het wegnemen van onvrede over toegang tot jeugdhulp in een gesprek met de samenwerkingsverbanden niet tot een oplossing leidt.

De Jeugdbondsman constateert dat ook op de website van de gemeente Den Haag **informatie ontbreekt** over de mogelijkheid (ook) een klacht in te kunnen dienen over toegang tot jeugdhulp bij de gemeente. Ook **ontbreekt informatie** (op de website van de GGD) over de toezichthoudende rol van de GGD *m.b.t. de Jeugdwet* en hoe/wanneer ouders signalen/misstanden kunnen doorgeven over de (kwaliteit van) jeugdzorg<sup>11</sup>. De informatie op de website van de GGD gaat nu (alleen) over de toezichthoudende rol m.b.t. de WMO en kinderopvang.

De website van het CJG verwijst voor klachten over jeugdhulp naar de websites van de samenwerkingsverbanden en de website van jeugdhulpdenhaag.nl. De klachtenregelingen van de samenwerkingsverbanden gaan echter (zie bijlage) alleen over klachten over de *uitvoering van jeugdhulp*.

Voor jeugdigen en ouders is deze – **niet uniforme en niet afgestemde – informatie** over het kunnen indienen van klachten en/of misstanden over jeugdhulp **onduidelijk** en voor jeugdigen zeker **niet toegankelijk**, geven ouders en professionals mij in recente klachten aan, terwijl dit op grond van de Jeugdwet en het Kinderrechtenverdrag (zie bijlage) wel verplicht is. Ook heeft het College aangegeven dat het aanspreekbaar zijn op vragen, problemen en klachten over uitbestede jeugdhulp en jeugdbescherming, onderdeel is van het verbeteren van de procedure rondom klachten<sup>12</sup>.

#### Aanvraag en bezwaarbehandeling

Als jeugdigen of ouders het oneens zijn met door de samenwerkingsverbanden (namens de gemeente) **aangeboden jeugdhulp**, het **niet verlengen** van jeugdhulp door de huidige jeugdhulpaanbieder of **weigering van hulp**, moeten zij nu vaak alsnog eerst een beschikking vragen, alvorens er een bezwaarmogelijkheid ontstaat. Punt is dat ouders en jeugdigen dat vaak niet weten en zij in de huidige situatie afhankelijk zijn van of en wie hen die informatie verstrekt.

In geval een beschikking niet standaard, maar enkel op verzoek wordt verstrekt zoals nu (nog) in Den Haag, belemmert dit de mogelijkheid een bezwaarprocedure te starten, zie ik in recente klachten die mij bereiken<sup>13</sup>. Ik verwijs hiervoor ook naar de [Zorgenbrief rechtsbescherming](#) die ik hierover schreef op 7 december 2023 en mijn [toelichting](#) daarop in de raadscommissie van 18 januari jl. Ik lichtte hier toe dat de **Algemene wet bestuursrecht van toepassing is** op het nemen van besluiten over maatwerkvoorzieningen op grond van de Jeugdwet. In mijn [presentatie](#) op 18 januari jl. vertelde ik u dat de Verordening Jeugdhulp zowel wat betreft het beschikkingsvrij werken, als voor wat betreft het volgen van een “meldingprocedure (vgl. WMO)” afwijkt van de Algemene wet bestuursrecht en volgens [rechters onverbindend](#) is.

Onduidelijkheid over wanneer sprake is van een aanvraag en beslistermijnen kan leiden tot een (stapel van) procedures over ingebrekestelling, dwangsom en rechtstreeks beroep<sup>14</sup>, waarbij de kosten van de dwangsommen voor rekening zijn van de samenwerkingsverbanden<sup>15</sup>.

<sup>11</sup> Zie hierover ook de [beantwoording](#) schriftelijke vragen “Algemeen en laagdrempelig meldpunt klachten WMO en de brief van 11 december 2023 n.a.v. toezeggingen in het tweeminutendebat hierover.

<sup>12</sup> Zie hierover de afdoening van de motie “Meldingsbereidheid jeugdzorg”, [RIS309658](#).

<sup>13</sup> Zie hiervoor ook het eerder genoemde rapport “Kinderen en ouders met recht goed beschermd”, o.a. p. 67.

<sup>14</sup> Als bedoeld in artikel 4:17 en 6:12 van de Algemene wet bestuursrecht.

<sup>15</sup> Paragraaf 4.7 van de Gunningsleidraad Doorontwikkeling Jeugd- en Gezinshulp Den Haag.



Als recente ontwikkeling kan ik u melden dat bij [brief](#) van 15 februari jl. het ministerie van VWS, in afstemming met de minister van Rechtsbescherming, in de zaak van Kroonberoep in de gemeente Maassluis, heeft bevestigd **dat beschikkingsvrij werken niet mag**. Vanwege strijd met de Algemene wet bestuursrecht is vernietiging door de Kroon van de Verordening Jeugdhulp dan mogelijk, geeft het ministerie aan.

Ondanks de extra waarborgen die op basis van amendementen zijn toegevoegd aan de Verordening Jeugdhulp 2024, om jeugdigen en ouders te informeren over hun bezwaarmogelijkheid, blijkt nu uit ingekomen klachten bij de Jeugdbudsmansman dat het niet standaard beschikken leidt tot rechtsbeschermingsproblemen en onzekerheden over waar je moet zijn als ouders of jeugdige.

Problemen ontstaan o.a. als een gevraagde beschikking **niet of niet tijdig wordt verleend**. Ook ontstaan problemen als op een verzoek om een beschikking alleen een **informele (niet schriftelijke) reactie** of een **niet gemotiveerde** reactie volgt. Ouders (en jeugdigen) weten in deze situaties nu niet waar zij terecht kunnen als een gevraagde **beschikking uitblijft** of een **vraag om jeugdhulp niet herkend op opgepakt** wordt als een aanvraag. Uniforme en adequate informatie op de websites van gemeente en samenwerkingsverbanden ontbreekt hierover, geven zij aan.

Ik maak me daarom sterkt voor het afgeven van schriftelijke besluiten over het wel en niet toekennen van hulp omdat dit leidt tot **duidelijkheid** en **rechtsbescherming**.

#### Goede informatie vereist

Ik vraag met deze brief daarom aandacht voor **uniforme en kindvriendelijke, op elkaar afgestemde, informatie** over aanvraag-, klacht en bezwaarmogelijkheden op websites en door medewerkers bij gemeente en samenwerkingsverbanden aan jeugdigen en ouders. Daarmee kan (mogelijk) voorkomen worden dat jeugdigen en ouders hun procedurele kansen worden ontnomen door gebrekkige informatie, dan wel dat een ongewenste stapeling van procedures ontstaat. Aandacht hiervoor acht ik **urgent** omdat er niet alleen nu al ouders en jeugdigen de weg kwijt zeggen te zijn, maar ook omdat de datum van 1 juli 2024 nadert waarna in veel gevallen financiering en daardoor hulp van huidige hulpverleners stopt en **(meer) vragen en klachten daarover te verwachten zijn**.

Zoals ik recentelijk nog in mijn jaarverslag (2022) en Zorgenbrief rechtsbescherming heb bepleit, blijft een **herkenbare plek voor vragen en klachten** waar jeugdigen en ouders terecht kunnen belangrijk voor vragen, klachten en bezwaren over (continuïteit van) jeugdhulp, zowel in de huidige situatie als in de situatie na 1 juli 2024 belangrijk. Waarbij die plek goed vindbaar is, adequate antwoorden geeft én goed (telefonisch) bereikbaar is voor zowel ouders als jongeren. De informatie op de websites van de samenwerkingsverbanden en jeugdhulpdenhaag.nl is op dit moment te algemeen, niet uniform, **niet gericht op jeugdigen** en neemt niet alle huidige en te nog verwachten vragen over wijzigingen in jeugdhulp (per 1-7-2024) weg. Op de website jeugdhulpdenhaag.nl is over de wijzigingen na 1 juli 2024 nu enkel nog te lezen dat “*Het wordt in mei of juni van 2024 bekend hoe het traject daarna (na 1-7-2024) loopt*”.

Belangrijk vindt de Jeugdbudsmansman dat **meer, beter en eerder informatie wordt verstrekt** en dat in deze informatie aan de volgende vragen aandacht wordt besteed en aan ouders en jeugdigen helderheid wordt verschaft:

- *Wie bepaalt of en welke hulp na 1-7 nog nodig is? En wat is het toetsingskader?*
- *Wie bepaalt door wie die hulp na 1-7 geleverd wordt? Welke keuzevrijheid hebben ouders en jeugdigen?*

- Welke afwegingen gelden bij de keuze voor aanbod jeugdhulpaanbieder? Worden belangen van kinderen daarbij onderzocht en gewogen overeenkomstig het Stappenplan “Beste besluit” voor het kind? Gelden deze afwegingen voor beide samenwerkingsverbanden en worden deze uniform toegepast?
- Wat kunnen en mogen ouders en jeugdigen van de samenwerkingsverbanden verwachten in voortzetten van hulp door huidige hulpverlener en het voorkomen van onderbrekingen in de relatie met de behandelaar<sup>16</sup>?
- Hoe wordt aan ouders, kinderen en jeugdigen het besluit teruggekoppeld en verteld wat zij daartegen kunnen doen?
- Hoe is en kan geborgd worden dat de informatie die ouders en jeugdigen krijgen klopt, uniform is en bij medewerkers bekend is? In hoeverre is uitvoering van de aangenomen amendementen op de Verordening Jeugdhulp 2024 ter versterking van de informatie en rechtspositie hierbij geborgd in werkprocessen van de samenwerkingsverbanden dan wel toetsing door de gemeente?

### III. Wat zijn aandachtspunten?

In het Coalitieakkoord 2022-2026 staat dat de gemeente wil leren van ervaringen en daarbij ook de aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdombudsman gebruikt. In mijn [jaarverslag 2022](#) “Stukgelopen in het systeem” (p.5) informeerde ik uw raad dat niet al mijn aanbevelingen opgevolgd worden. Ook uit mijn appreciatie blijkt dat het (nog steeds) beter moet met het (tijdig) opvolging van aanbevelingen en omzetten van aanbevelingen in concrete acties. In mijn (komend) jaarverslag 2023 besteed ik hier, op verzoek van uw raad en zoals [afgesproken](#) in de commissie Samenleving van 23 november 2023, nadrukkelijk aandacht aan. Ook in mijn (binnenkort komende) Jeugdombudsagenda 2024 heeft het bewaken van de opvolging van aanbevelingen prioriteit gekregen.

Gelet op mijn appreciatie (I) en mijn zorgen over de huidige situatie in de Haagse jeugdhulp (II) ga ik komende tijd in mijn gesprekken met de samenwerkingsverbanden, gemeente en in klachtbehandeling over jeugdhulp mijn focus leggen op de volgende aandachtspunten:

- 1. Opvolgen aanbevelingen en (tijdig) omzetten in concrete acties**
- 2. Belangen van jeugdigen voorop bij besluiten over jeugdhulp, klachtenregelingen en informatie daarover**
- 3. Kwalitatief goede en professionele behandeling van jeugdklachten**
- 4. Herkenbare plek voor vragen en klachten over (continuïteit van) jeugdhulp, zowel in de huidige situatie als in de situatie na 1 juli 2024.**

Mocht u naar aanleiding van dit bericht nog vragen hebben dan kunt u daarvoor contact opnemen met mijn kantoor via 070 – 7528000 of [jeugdombudsman@denhaag.nl](mailto:jeugdombudsman@denhaag.nl). Indien gewenst ben ik uiteraard bereid mijn brief in een raadscommissievergadering en/of werkbespreking verder toe te lichten. Ook heb ik de samenwerkingsverbanden aangeboden met hen (verder) in gesprek te gaan over deze brief.

Met vriendelijke groet,



Yvette Nass

**Jeugdombudsman gemeente Den Haag en Leidschendam-Voorburg**

<sup>16</sup> Zie artikel 14 van Programma van Eisen en paragraaf 4.6 van de selectieleidraad Jeugd en Gezinshulp Den Haag.

## 1. Hoe verloopt een hulpvraag jeugdhulp?

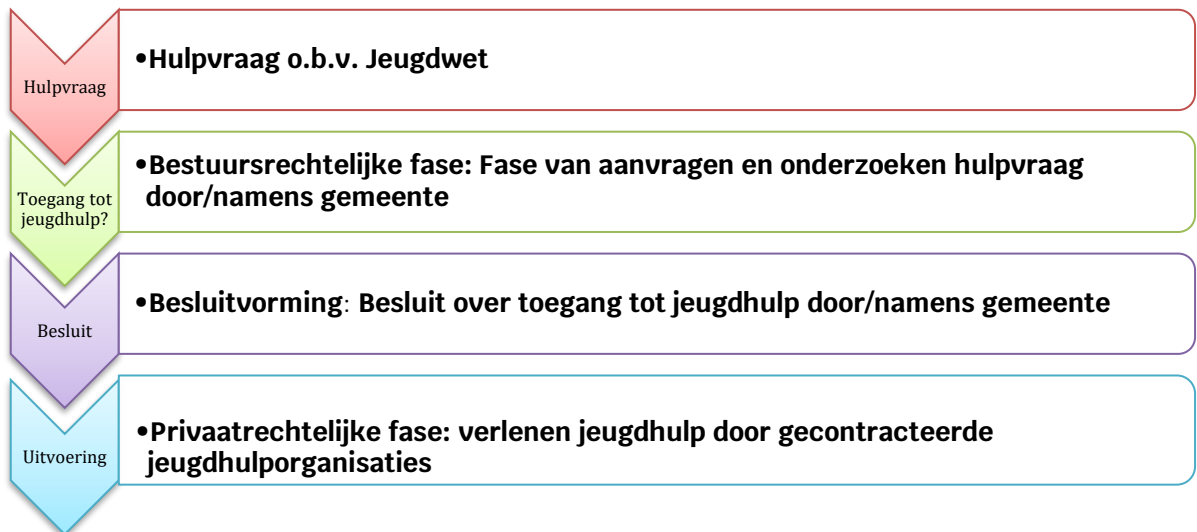
Gemeenten hebben een brede taak op grond van de Jeugdwet. Zij geven de toegang tot jeugdhulp vorm en zorgen ervoor dat kinderen en ouders goede en toegankelijke jeugdhulp krijgen, door contracten aan te gaan met jeugdhulpaanbieders<sup>17</sup>.

### Fase 1: Toegang

Het bepalen van de toegang tot jeugdhulp is een publiekrechtelijke taak. De fase van toegang wordt ook daarom ook wel de bestuursrechtelijke fase genoemd. Op deze fase is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Deze fase eindigt met een besluit, waarbij de gevraagde jeugdhulp in de vorm van een maatwerkvoorziening wordt toegekend of afgewezen.

### Fase 2: Uitvoering

De tweede fase, gaat over de uitvoering van de jeugdhulp door een door de gemeente gecontracteerde jeugdzorgaanbieder. Dit wordt ook wel de privaatrechtelijke fase genoemd. Op deze fase is de Jeugdwet van toepassing.



### 1.1. Toegang tot jeugdhulp ingrijpend gewijzigd: geplaatst buiten de gemeente

Met ingang van 1 januari 2024 wordt de toegang tot jeugdhulp in Den Haag (grotendeels<sup>18</sup>) verzorgd door externe partijen, die samenwerken in twee samenwerkingsverbanden: RandonJou en Kracht. Dit zijn private organisaties van *buiten de gemeente*.

Het college heeft haar taak om de Jeugdwet uit te voeren grotendeels [gemandateerd](#) aan deze samenwerkingsverbanden. Het mandaat ziet op de *toegang tot de jeugdhulp*. Dat wil zeggen: Op het behandelen en onderzoeken van aanvragen, en het beslissen daarop<sup>19</sup>. De samenwerkingsverbanden moeten zich daarbij houden aan de Algemene wet bestuursrecht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> Zie hierover ook de Gunningsleidraad Doorontwikkeling Jeugd- en Gezinshulp Den Haag, paragraaf 2.2.

<sup>18</sup> Een deel van de jeugdhulp is niet gemandateerd aan de samenwerkingsverbanden (vgl gunningsleidraad). De gemeente doet dat deel zelf (net als de behandeling van klachten daarover).

<sup>19</sup> Zie hierover ook paragraaf 4.7 en 4.8 van de Gunningsleidraad Doorontwikkeling Jeugd- en Gezinshulp Den Haag.

<sup>20</sup> Zie noot 17.

De gemeente kan<sup>21</sup> de samenwerkingsverbanden per geval of in het algemeen **instructies** geven ter zake van deze bevoegdheid. Voorbeeld van een instructie zou kunnen zijn hoe in de besluitvorming belangen van kinderen worden onderzocht, meegewogen en teruggekoppeld aan jeugdigen en/of ouders. Of het College van deze instructiebevoegdheid gebruik gemaakt heeft of nog gaat maken is mij niet bekend.

Tot 1 januari 2024 was het mandaat dat toezag op de toegang tot jeugdhulp verleend aan medewerkers van *binnen de gemeente* (CJG). Sinds 2024 is het CJG enkel nog belast met taken op het terrein van jeugdgezondheidszorg. Niet meer met (toegang tot) jeugdzorg.

### **1.2. Uitvoering jeugdhulp ingrijpend gewijzigd: minder aanbieders en meer gebruik van basiszorg**

Niet alleen de toegang maar ook de *uitvoering van de jeugdhulp* gebeurt sinds 1 januari 2024 door of in opdracht van de samenwerkingsverbanden. Dan gaat het om de fase van hulpverlening, *nadat* er een beslissing is genomen en het recht op jeugdhulp vaststaat.

**De wijzigingen in de uitvoering geven aan jeugdhulp in Den Haag is erop gericht om met minder aanbieders meer werk te doen. Geen versnipperde ondersteuning meer.** De samenwerkingsverbanden rondomJou en Kracht kijken eerst wie van de bij hen gecontracteerde zorgaanbieders de gevraagde hulp kan aanbieden. Met de doorontwikkeling van de jeugdhulp vanaf 2024 wil [de gemeente](#) “de beweging naar voren maken”. Dat betekent een beoogde verschuiving naar minder gebruik van aanvullende jeugdhulp (maatwerkvoorzieningen) en **meer gebruik van basiszorg** (collectieve zorg).

Zorgaanbieders die geen contract hebben met rondomJou en/of Kracht, hebben tot uiterlijk 1 juli 2024 tijd om lopende hulpverleningstrajecten af te ronden of, indien nodig, over te dragen. Er zijn volgens de website [jeugdhulpdenhaag.nl](#) twee situaties mogelijk: *Eindigt het hulpverleningstraject vóór 1 juli 2024? Dan kan het traject gewoon worden afgemaakt tot uiterlijk 1 juli 2024. Is er meer hulp nodig vanaf 1 januari 2024? Dan is er contact met de jongere en/of diens ouders en een medewerker van Kracht of rondomJou en wordt (opnieuw) gekeken naar de hulpvraag. In beginsel wordt dan gekozen voor een aanbieder via Kracht of rondomJou. Eindigt het voor 1 januari 2024 ingezette hulptraject, na 1 juli 2024? Voorlopig gaat de hulp gewoon verder. Het wordt in mei of juni van 2024 bekend hoe het traject daarna loopt.*

### **1.3. Behandeling klachten over jeugdhulp**

Afhankelijk van waar je niet tevreden over bent kun je met je klacht terecht bij de gemeente, de samenwerkingsverbanden, de betrokken jeugdhulporganisaties of de Jeugdbondsman. Gaat het om een tuchtrechtsklacht of melding van een misstand, kunnen (ook) het SKJ of inspectie Gezondheidszorg nog betrokken zijn. Daarnaast heeft ook de GGD Haaglanden een [toezichthoudende rol](#) op grond van de Jeugdwet.

#### **Klachten over toegang jeugdhulp; Awb-route**

**Het Awb-klachtrecht (Hst. 9 Awb) is van toepassing op de behandeling van klachten over de toegangsfase jeugdhulp. Dit betekent dat klachten over toegang jeugdhulp (eerst) bij de gemeente moeten worden ingediend.**

Nu de gemeente de behandeling van klachten over de *toegangsfase* niet gemandateerd heeft aan de samenwerkingsverbanden, is en blijft de gemeente op grond van de

<sup>21</sup> Zie noot 17 en artikel 10:6 van de Algemene wet bestuursrecht.

Verordening Jeugdhulp 2024 en de Algemene wet bestuursrecht zelf verplicht, verantwoordelijk en aanspreekbaar op het afhandelen van deze klachten.

Niet de samenwerkingsverbanden. Gedragingen van de samenwerkingsverbanden worden aan de gemeente toegerekend.

Tot 1 januari 2024 was het CJG verantwoordelijk voor de toegang tot jeugdhulp. Na het uitkomen van het rapport “De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen” werd de klachtenregeling CJG (2017) in 2023 geactualiseerd. De regeling betrof een tijdelijke regeling over het tijdvak 2023. Niettemin is de regeling nog wel van kracht, blijkens informatie van de gemeente aan de Jeugdbudsmansman.

Niet alleen op klachten over jeugdhulp van voor 1 januari 2024 en op klachten over jeugdgezondheidszorg, blijkens de [website](#) van het CJG. Maar ook op klachten over jeugdhulp van na 1 januari 2024, terwijl de rol van het CJG inmiddels door de samenwerkingsverbanden is overgenomen.

### **Klacht over uitvoering jeugdhulp: Jeugdwet-route**

De Jeugdwet voorziet in een eigen stelsel van klachtrecht. **Het Jeugdwet-klachtrecht is van toepassing op de fase van uitvoering door (een combinatie van) private jeugdhulpinstellingen die op grond van de gunningsleidraad en gesloten overeenkomsten jeugdhulp aanbieden in Den Haag.**

In het programma van Eisen, nummer 33, is naar aanleiding van het rapport “De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen” in de aanbestedingsprocedure de eis opgelegd “de jeugdhulpaanbieder beschikt over een uniforme klachtenregeling conform de Jeugdwet. Direct na gunning gaat de jeugdhulpaanbieder aan de slag met de gemeente om tot een **uniforme en integrale klachtenregeling** te komen”. N.B. met “jeugdhulpaanbieder” heeft de gemeente bedoeld, de samenwerkingsverbanden. Het resultaat hiervan is de twee klachtenregelingen van [rondomJou](#) en [Kracht](#), zoals de Jeugdbudsmansman die op 16 februari jl. heeft ontvangen en geplaatst zijn op de websites.

Voor het indienen van een klacht over een gedraging van de (combinatie van) jeugdhulpaanbieders of van personen die hier werkzaam zijn, kunnen jeugdigen of hun ouders zich wenden tot een **klachtencommissie** bij de betrokken jeugdverzorgverlener(s). Jeugdhulpaanbieders zijn op grond van de Jeugdwet verplicht een onafhankelijke klachtencommissie aan te stellen. Daarnaast moeten jeugdhulpaanbieders op basis van de (recentelijk aangepaste) Verordening Jeugdhulp 2024 een *uniforme* klachtenregeling hebben die voldoet aan de Jeugdwet. Op basis van het op 25 januari jl. aangenomen amendement “uniforme klachtbehandeling” is het woord *uniforme* toegevoegd aan artikel 5.5 van de Verordening Jeugdhulp 2024 om te borgen dat de klachtenregelingen bij de twee hoofdaanbieders hetzelfde zijn en onduidelijkheden (waar je moet zijn met een klacht) bij zowel de jeugdigen, gezinnen en klachtenbehandelaars worden voorkomen”.

#### **1.4 Belangrijkste ombudsuitgangspunten bij behandeling van jeugdklachten**

De gemeente is en blijft vanuit haar wettelijke taak en **regierol** verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de financiering van de jeugdhulp, de regie hierop en het resultaat van de geleverde zorg, inclusief de klachtbehandeling daarover. In haar [brief](#) van 9 januari jl. aan de Jeugdbudsmansman op haar Zorgenbrief rechtsbescherming geeft het College aan te delen dat de gemeente deze verantwoordelijkheid heeft.

Vanuit die regierol en ook vanuit “goed opdrachtgeverschap” verwacht de ombudsman van de gemeente ook dat zij zicht heeft en houdt (monitoring) hoe klachtbehandeling bij en door de samenwerkingsverbanden geregeld is en in de praktijk functioneert.



Behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om ouders en jeugdigen (op weg) te helpen en om de betrokken gemeentelijke- en jeugdhulporganisatie te laten leren van klachten. Belangrijke aanbeveling in het rapport “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen*” is dat het voor jongeren makkelijker moet worden (drempelverlagend) om klachten in te dienen. De **jeugdige centraal** dus.

Om de gemeente en jeugdzorgorganisaties hierbij te helpen stelde de Jeugdbudsmans uitgangspunten voor professionele behandeling van jeugdklachten op, waarbij de jeugdige centraal moet worden gesteld. Een klachtprocedure moet toegankelijk zijn voor jeugdigen en nagegaan moet worden of en hoe zij betrokken moeten worden bij een klachtprocedure. Ook als de jeugdige zelf de klacht niet heeft ingediend kan dit aan de orde zijn.

In zorgenbrieven<sup>22</sup>, rapporten<sup>23</sup> en eerdere jaarverslagen wees de Jeugdbudsmans ook nog op:

- o het belang van laagdrempelige, eenvoudige toegang tot en behandeling van klachten. Hiermee nadrukt de Jeugdbudsmans dat klachtbehandeling, ongeacht of deze bij de gecontracteerde aanbieder of bij de gemeente zelf plaatsvindt, vooral laagdrempelig en informeel moet zijn, met oog voor maatwerk en persoonlijk contact.
- o Kindvriendelijke informatie. Ook moet de klachtenregeling en informatie daarover adequaat zijn en aansluiten bij de doelgroep. Dit staat onder meer in artikel 4.2.1 van de **Jeugdwet** en artikel 17 van het **Kinderrechtenverdrag** en General Comment 25 en 26. Het gaat om zo min mogelijk drempels bij het indienen van een klacht, waaronder de drempel een klacht in te dienen bij de instantie waarvan de jeugdige ook afhankelijk is voor zorg.
- o Het belang van een uniforme klachtenregeling. Voor jeugdigen, ouders, maar ook voor klachtbehandelaars moet duidelijk zijn welke klachtroute geldt voor een specifieke klacht. Recentelijk heeft ook de Adviescommissie Rechtsbescherming en rechtsstatelijkheid in het rapport “*Kinderen en ouders met recht goed beschermd*” de aanbeveling gedaan (p. 75) om in de wet of in andere regels vast te leggen laagdrempelige, integrale en uniforme klachtbehandeling voor alle instanties die bij jeugdhulpverlening in het vrijwillig kader betrokken zijn.
- o Het belang van uniforme en integrale klachtenregelingen en -behandeling. Belangrijk is dat een klacht waarbij meerdere instanties betrokken zijn integraal (in één procedure door dezelfde klachtencommissie) behandeld wordt. Ook de Nationale ombudsman en Kinderombudsman pleiten voor integrale klachtbehandeling.
- o Bieden van een herkenbare plek vragen, klachten en bezwaren over jeugdzorg. Voorkomen moet worden dat ouders en jeugdigen de weg kwijtraken in een oerwoud van klachtenregelingen, websites met niet uniforme en afgestemde informatie en door betrokken organisaties van het kastje naar de muur gestuurd worden.
- o Onafhankelijke klachtbehandeling. Zeker als klachtbehandeling gemandateerd wordt aan de aanbieder die ook de voorziening levert. Gemeente moet (ook) aanspreekbaar blijven op klachten.
- o Juiste verwijzing naar de ombudsman als 2<sup>e</sup> lijns klachtinstantie.

---

<sup>22</sup> Zie o.a. mijn brief van In september 2022 dat leidde tot aanvulling van de inkoopvoorwaarden in de Raamovereenkomst Regio Haaglanden (H10) Jeugdhulp, overeenkomstig het daartoe gedane voorstel van de Jeugdbudsmans. Zie ook mijn Zorgenbrief rechtsbescherming van 7 december 2023.

<sup>23</sup> Zie o.a. mijn rapport “*De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen*”.

## 1.5 Bezwaar mogelijk tegen (uitblijven) jeugdhulpbesluit

In de Gunningsleidraad Doorontwikkeling Jeugd- en Gezinshulp is opgenomen dat naast de regels in de Jeugdwet ook de regels van de **Algemene wet bestuursrecht** van toepassing zijn op het bepalen van de toegang tot hulp en bezwaren daarover. Daarover is bepaald *“dat besluiten zorgvuldig moeten worden voorbereid, afgewogen en gemotiveerd worden. Ouders en jeugdigen moeten de mogelijkheid krijgen om tegen beslissingen op hun aanvragen voor jeugdhulp in bezwaar te gaan”*. Dit geldt niet alleen bij een afwijzing, maar ook bij het niet in behandeling nemen van een aanvraag. Daarom moeten deze besluiten schriftelijk kenbaar gemaakt worden. Het feit dat de Verordening Jeugdhulp 2024 vooralsnog alleen een beschikking vereist in geval van een PGB, Jeugdwetvoorziening en op aanvraag maakt dit niet anders.

In de Verordening Jeugdhulp 2024 zijn via amendementen in de raadsvergadering van 25 januari jl. nog aanvullende eisen gesteld aan de informatieverstrekking aan ouders en jeugdigen over de bezwaarmogelijkheid. Niet alleen bij aanvang van een hulptraject maar **bij ieder gesprek** moet een schriftelijk gestandaardiseerde toelichting worden meegegeven/gestuurd met uitleg over een eventuele bezwaarprocedure. Als bij het opstellen van het gezinsplan verschil van inzicht ontstaat verplicht de Verordening in dat geval (alsnog) tot afgifte van een beschikking.