Andersson
Elffers
Felix



Onderzoek klachtbehandeling bij organisaties in het jeugdzorgdomein

/Andersson Elffers Felix

Datum

26 november 2025

Opdrachtgever

Ministeries van VWS en J&V

Onderzoeksteam

Irene Niessen, Charlotte Hagenaars, Sabrina van den Brink, Tim Robbe, Alec Geurts en Nadia Reimerink

Referentie

GV859/eindrapport

bezoekadres Maliebaan 16 3581 CN Utrecht
telefoon +31 30 236 30 30
website www.aef.nl

/Andersson Elffers Felix

Jongerensamenvatting

Jeugdzorg is er voor momenten dat het niet goed gaat thuis of met jezelf. Dat kan heel fijn zijn, maar soms loopt iets niet goed. Als je daar niet uitkomt met degene die jou jeugdzorg geeft, is er een manier om dat aan te geven: het klachtrecht. Dat betekent dat je een klacht kunt indienen als je vindt dat er iets niet goed is gegaan.

De bedoeling is dat het makkelijk is voor jongeren en ouders om een klacht in te dienen, maar er zijn rapporten waarin staat dat het vaak juist moeilijk is. Daarom hebben we onderzocht hoe het klachtrecht in de jeugdzorg en bij Veilig Thuis-organisaties werkt, wat er niet goed gaat en wat beter kan.



Wat we hebben gedaan

We spraken jongeren, ouders en professionals die werken in de jeugdzorg of bij Veilig Thuis. Ook spraken we met mensen die jongeren en ouders helpen met klachten, zoals Jeugdstem en Ombudspersonen. Zo kregen we een goed beeld van waarom het klachtrecht wel en niet goed werkt. We keken bovendien naar wat er in de wet staat over klachten en hoe dat is geregeld bij andere vormen van zorg. Zo konden we zien welke verschillen er zijn en wat we daarvan kunnen leren.



Wat we zagen

Er bestaan regels over hoe klachten moeten worden behandeld. Tegelijkertijd mogen jeugdzorgorganisaties en Veilig Thuis grotendeels zelf bepalen hoe ze met klachten omgaan. Daardoor verschilt de manier waarop een klacht wordt afgehandeld per organisatie. Soms is moeilijk te vinden hoe je een klacht kunt indienen of wat er daarna precies gebeurt.

Ook is het niet voor iedereen even makkelijk om te klagen. Jongeren en ouders weten vaak niet goed waar ze moeten zijn of durven geen klacht in te dienen. Ze zijn bijvoorbeeld bang dat de hulp dan stopt of dat de relatie met de hulpverlener slechter wordt. Bovendien is het oordeel van een klachtencommissie niet bindend – dat betekent dat een organisatie de uitspraak van een klachtencommissie niet hoeft op te volgen.

Regels over klachten in de jeugdzorg bieden minder bescherming dan in andere wetten. Bij andere vormen van zorg zijn meer én andere regels over hoe een klachtenprocedure eruitziet. Daar is bijvoorbeeld duidelijker wat een klacht is, dat een commissie onafhankelijk moet zijn en wat er met de uitkomst moet gebeuren.



Wat beter kan

Klagen zou niet iets moeilijks of engs moeten zijn. Het is bedoeld om van te leren en om de jeugdzorg beter te maken. We denken dat het helpt als het klachtrecht eenvoudiger en duidelijker wordt, als jongeren beter weten waar ze terechtkunnen, en als jeugdzorgorganisaties en Veilig thuis klachten echt gebruiken om te leren en de jeugdzorg te verbeteren.

We doen daarom suggesties voor verschillende partijen, zoals de Rijksoverheid, gemeenten en jeugdzorgorganisaties en Veilig Thuis. Die gaan bijvoorbeeld over het verbeteren van de regels, het makkelijk maken van klagen en het beter gebruiken van klachten om van te leren.

Aanbevelingen voor de Rijksoverheid

We adviseren vier wetswijzigingen:

1. Zorg dat het klachtrecht in de Jeugdwet en voor Veilig Thuis hetzelfde is als het klachtrecht voor andere zorg.
2. Geef jongeren en ouders een duidelijke mogelijkheid om in te gaan tegen het bepalen van jeugdhulp door de Gecertificeerde Instelling. Bij voorkeur bij de rechter, maar anders via klachtrecht met meer regels.
3. Maak duidelijk dat klachten ook over zorginhoudelijke keuzes mogen gaan.
4. Zorg dat vertrouwenspersonen, gezinshuisouders en mensen die door jongeren of ouders aangewezen zijn ook mogen klagen.

Aanbeveling voor de branche in samenwerking met de Rijksoverheid

5. Maak een actiepakket voor goede klachtbehandeling. Leg daarin in ieder geval uit**:** hoe een goede klachtenregeling eruitziet, hoe je zorgt voor begrijpelijke informatie voor jongeren en ouders, dat het belangrijk is iets met een klacht te doen, hoe je de relatie na een klacht weer kan herstellen, hoe je leert van klachten en hoe je klachten goed kan organiseren als je samenwerkt.

Aanbevelingen voor gemeenten

6. Eis dat het bij jeugdzorgorganisaties die samenwerken duidelijk is hoe je een klacht kan indienen.
7. Controleer of jeugdzorgorganisaties en Veilig Thuis-organisaties die voor je werken goed omgaan met klachten.
8. Zorg dat klachten goed geregeld zijn in wijkteams die jeugdhulp bieden.

Aanbevelingen voor Raden van Toezicht en cliëntenraden

9. Vraag naar wat de organisatie met klachten doet en help de organisatie met het leren van klachten.

Aanbevelingen voor opleiders en organisaties in het jeugdzorgdomein

10. Geef jeugdzorgprofessionals bijscholing zodat ze meer weten over klachten.
11. Geef leidinggevenden in de jeugdzorg bijscholing zodat ze beter weten hoe ze met klachten moeten omgaan.

Managementsamenvatting

Aanleiding en doel van het onderzoek

Jeugdzorg vindt vaak plaats in situaties die voor jongeren en hun ouders ingrijpend en belastend zijn. Er is immers een probleem dat jongeren en ouders niet zelf kunnen oplossen. Het komt voor dat deze jeugdzorg niet goed verloopt. Als jongeren en ouders er niet uitkomen met de jeugdzorgprofessional, is er het klachtrecht. Het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en H4 van de Wmo 2015 moet jongeren en ouders een laagdrempelige mogelijkheid geven om een klacht in te dienen als zij ontevreden zijn over de geboden jeugdzorg of de manier waarop er met hen wordt omgegaan door professionals of jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen of Veilig Thuis.

Er is de afgelopen jaren geprobeerd om klachtbehandeling te verbeteren door betere informatievoorziening en het vergroten van deskundigheid van professionals op dit terrein. Toch zijn er signalen uit de praktijk en eerdere onderzoeken die laten zien dat het huidige proces van klachtbehandeling niet altijd toereikend is. Daarom onderzocht Andersson Elffers Felix (AEF) in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) hoe klachtbehandeling binnen het jeugdzorgdomein functioneert, welke knelpunten zich voordoen en welke verbeteringen mogelijk zijn om de positie van jongeren, ouders en professionals te versterken.

Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd tussen januari 2025 en oktober 2025 op basis van verschillende bronnen.

- Een documentenstudie naar bestaande kennis over de uitvoeringspraktijk van klachtbehandeling
- Een juridische analyse van klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en H4 van de Wmo 2015 en aanpalende (zorg)wetgeving.
- Interviews met jongeren, ouders en professionals die werkzaam zijn in de jeugdzorg of Veilig Thuis die zelf een klachtproces hebben doorlopen.
- Interviews met organisaties waar klachten tegen ingediend kunnen worden en met klachtencommissies.
- Interviews met stelselpartijen en -organisaties, waaronder partijen die goed zicht hebben op de huidige knelpunten, zoals Jeugdstem, Ombudspersonen en juristen.
- Klankbordgroepen met jongeren, ouders en professionals om oplossingsrichtingen te toetsen.

Wettelijke kaders van het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en H4 van de Wmo

Het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet geldt voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen. Voor Veilig Thuis is het klachtrecht vastgelegd in de Wmo. De wettelijke kaders zijn grotendeels vergelijkbaar.

Elke jeugdhulpaanbieder, gecertificeerde instelling en Veilig Thuis-organisatie moet voldoen aan de wettelijke eisen rond het klachtrecht. Deze eisen zijn echter relatief open geformuleerd. Uit de vergelijking met aanpalende wetgeving, namelijk het klachtrecht in H6 van de Jeugdwet, Wkkgz, Wvggz, Wzd en Awb, blijkt dat het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en de Wmo met minder waarborgen is omgeven dan van de andere wetgeving.

Problemen die spelen bij de uitvoering van klachtbehandeling

Het onderzoek laat knelpunten zien in de uitvoeringspraktijk van klachtbehandeling voor jongeren, ouders, professionals en organisaties betrokken bij klachtbehandeling. We zien daarvoor de volgende overkoepelende oorzaken:

- **Het klachtrecht sluit niet altijd aan bij de behoefte van jongeren en ouders.** Oordelen van klachtencommissies zijn niet bindend, waardoor gegronde klachten soms niet worden opgevolgd. Daarnaast is de kring van mensen die volgens de wet een klacht mogen indienen te beperkt voor sommige jongeren en ouders, waardoor niet alle betrokkenen bij een jongere een klacht kunnen indien, terwijl zij dit soms wel willen.
- **Open wettelijke kaders leiden tot verschillen in klachtenprocedures.** De Jeugdwet en Wmo bieden veel vrijheid in de inrichting van klachtenprocedures. Dit resulteert in uiteenlopende interpretaties en werkwijzen, wat voor klagers en ondersteuners zoals Jeugdstem verwarrend is. Zo worden de gedragingen waarover geklaagd mag worden verschillend geïnterpreteerd, is er soms een schijn van partijdigheid bij klachtencommissies doordat zij niet altijd onafhankelijk zijn, zijn er verschillen in termijnen voor klachtbehandeling en zorgen de verschillen in informele klachtbehandeling voor onduidelijkheid bij jongeren en ouders.
- **De wettelijke kaders worden niet door elke organisatie nageleefd.** Zo zijn er organisaties zonder (vindbare) klachtenregeling, zijn sommige klachtenregelingen in strijd met de geest van de wet, houden organisaties zich niet altijd aan de eigen klachtenregeling en zijn er enkele signalen van hulpverlening die wordt stopgezet naar aanleiding van een klacht. Inspecties houden toezicht op de naleving van wet- en regelgeving, maar toezichthouders kunnen alleen achteraf ingrijpen en geen klachten oplossen. Dit is wel de verwachting van sommige jongeren en ouders.
- **Toenemende samenwerking in het jeugdzorgdomein sluit niet goed aan op klachtrecht dat gekoppeld is aan individuele organisaties of professionals.** Door de samenwerking tussen organisaties weten jongeren en ouders vaak niet bij wie ze moeten klagen. Daarnaast wordt de afhandeling bemoeilijkt doordat uitkomsten niet altijd worden gedeeld met ketenpartners, terwijl zij soms wel consequenties verbinden aan conclusies die op basis van onterechte gedragingen getrokken zijn.
- **Binnen sommige organisaties heerst een gebrek aan professionaliteit in omgaan met klachten.** Leidinggevenden zorgen niet altijd voor een veilige klachtenprocedure. Zo is het informele klachttraject niet altijd laagdrempelig vormgegeven en zijn er professionals die nauwelijks steun krijgen als er een klacht tegen hun wordt ingediend.
- **Gebrek aan leren van klachten.** Klachten kunnen belangrijke signalen zijn voor verbetering van de jeugdzorg. In de praktijk worden klachten nog weinig benut als structurele leerbron. Hoewel er organisaties zijn met goede systemen voor het leren van klachten in de informele en formele klachtenprocedure, is dit niet de standaard.
- **Gebrek aan kennis en begrijpelijke informatie over het klachtrecht vormt een drempel voor jongeren en professionals.** Informatie over het klachtrecht is vaak moeilijk te vinden of te begrijpen voor jongeren en ouders. Ook professionals missen soms kennis. Daarnaast is de rol van toezichthouders in het naleven van het klachtrecht niet altijd duidelijk.
- **Het proces van klachten is ingewikkeld voor jongeren, ouders en professionals.** Het formele karakter en papierwerk maken het proces zwaar voor jongeren, ouders en professionals. Gebrek aan overzicht leidt tot afhankelijkheid van ondersteuners zoals Jeugdstem.
- **Reikwijdte klachtrecht bij jeugdhulpbepaling in het gedwongen kader onduidelijk.** Het is onduidelijk of het bepalen van jeugdhulp in het gedwongen kader onder het klachtrecht valt of onder een geschillenregeling in boek 1 BW. Door die onduidelijkheid zijn zowel het klachtrecht als de rechtspositie van betrokkenen onvoldoende geborgd.

Conclusies en aanbevelingen

We constateren dat het huidige klachtrecht in de jeugdzorg versterkt moet worden. De kwaliteit van klachtenprocedures verschilt sterk door relatief open wettelijke kaders, tegelijkertijd houden niet alle organisaties zich aan deze wettelijke kaders. Voor jongeren en ouders is de toegang tot klachtbehandeling in de praktijk beperkt, terwijl klachten voor professionals vaak onnodig zijn belastend.

We zien op basis van de goede voorbeelden in het veld en aanpalende wetgeving verschillende mogelijkheden om het klachtrecht te verbeteren. We geven daarom aanbevelingen op verschillende niveaus, en dus ook aan verschillende partijen in het veld.

Aanbevelingen voor ministeries VWS en J&V

We adviseren de ministeries van VWS en J&V om vier wetswijzigingen door te voeren:

1. Sluit in de Jeugdwet en voor Veilig Thuis aan bij het klachtrecht van de Wkkgz.
2. Versterk de rechtsbescherming bij het bepalen van jeugdhulp door de GI door de geschillenregeling expliciet open te zetten of door de waarborgen in het klachtrecht te versterken.
3. Verduidelijk dat zorginhoudelijke keuzes onder gedragingen vallen in de definitie van een klacht in de wet.
4. Breid de kring van klagers uit met vertrouwenspersonen, gezinshuisouders en door jongeren of ouders aangewezen derden.

Aanbeveling voor de branche in samenwerking met ministeries

5. Ontwikkel een sectorbreed actiepakket voor kwalitatief goede klachtbehandeling, inclusief onderwerpen als kwalitatief goede klachtenregelingen, doelgroepgerichte informatievoorziening, opvolgen van klachten, hersteltraject en nazorg, evaluatie van klachten, gezamenlijke klachtenprocedures voor samenwerkingsverbanden.

Aanbevelingen voor gemeenten en de VNG

6. Vereis in aanbestedingen één klachtenprocedure en garantie op warme overdracht van samenwerkingsverbanden.
7. Maak het klachtrecht onderdeel van het contractmanagement en toezicht en stel eisen voor verantwoording in contracten met jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis.
8. Zorg dat wijkteams die jeugdhulp bieden een klachtenprocedure hebben die aan de Jeugdwet voldoet.

Aanbevelingen voor Raden van Toezicht en cliëntenraden

9. Agendeer opvolging en leren van klachten in de Raad van Toezicht en cliëntenraad.

Aanbevelingen voor opleiders en organisaties in het jeugdzorgdomein

10. Ontwikkel bijscholing rondom klachtvaardigheid voor professionals in SKJ-aanbod, eventueel aangevuld met interne cursussen die organisaties zelf aanbieden.
11. Ontwikkel opleidingsaanbod klachtvaardigheid voor leidinggevenden met focus op kennis van het klachtrecht, ondersteunen van jeugdzorgprofessionals en het faciliteren van een lerende cultuur met ruimte voor herstel en nazorg.

Inhoud

Jongerensamenvatting 3

Managementsamenvatting 5

/ 1 Inleiding 10
1.1 Aanleiding en beleidscontext 10
1.2 Onderzoeksvragen en afbakening 11
1.3 Onderzoeksaanpak 11
1.4 Leeswijzer 13

/ 2 Waarom goede klachtbehandeling belangrijk is 14
2.1 Jongeren en ouders 14
2.2 Jeugdzorgprofessionals 15
2.3 Organisaties in jeugdzorg en Veilig Thuis 15
2.4 Geen oplossing voor alles 16

/ 3 Wettelijke kaders van klachtrecht in het jeugdzorgdomein 17
3.1 Klachtrecht in de Jeugdwet en de Wmo 2015 17
3.2 Klachtrecht voor gesloten jeugdhulp, in aanpalende wetgeving en tuchtrecht 22

/ 4 Probleemanalyse 27
4.1 Werking van het klachtrecht 28
4.2 Open wettelijke kaders 29
4.3 Gebrek aan naleving 30
4.4 Samenwerking 31
4.5 Professionaliteit van omgaan met klachten 31
4.6 Gebrek aan leren 31
4.7 Kennis en informatie 32
4.8 Complexiteit van het proces 33
4.9 Klachtrecht in het gedwongen kader 34

/ 5 Oplossingsrichtingen en juridische instrumenten 35
5.1 Klachtbehandeling 36
5.2 Toegankelijkheid en ondersteuning 47
5.3 Opvolgen van klachten en leren 50
5.4 Toezicht op klachtbehandeling 56
5.5 Vaardigheden versterken 60

/ 6 Conclusies en aanbevelingen 63
6.1 Conclusies 63
6.2 Aanbevelingen 64

/ A Lijst met knelpunten 70

/ B Onderzoeksverantwoording 84

/ C Begrippenlijst 90

/ D Rechtsbescherming bij jeugdhulpbepaling GI 91

/ E Overzicht van het klachtrecht in verschillende wettelijke kaders 93

/ 1 Inleiding

1.1 Aanleiding en beleidscontext

Jeugdzorg[1] vindt vaak plaats in situaties die voor jongeren[2] en hun ouders[3] ingrijpend en belastend zijn. Er is immers een probleem dat jongeren en ouders niet zelf kunnen oplossen. Binnen deze context is het belangrijk dat jongeren en hun ouders zich gehoord en serieus genomen voelen wanneer ze ontevreden zijn over de geboden hulp of de manier waarop er met hen wordt omgegaan. Het klachtrecht vervult hierin een belangrijke functie; jongeren en hun ouders hebben op grond van de Jeugdwet en Wmo 2015 (hierna: Wmo) de mogelijkheid om een klacht in te dienen, als ze vinden dat ze niet behoorlijk worden behandeld.

Er zijn signalen dat het klachtrecht niet toereikend is

Signalen uit de praktijk en eerdere onderzoeken laten zien dat het huidige proces van klachtbehandeling niet altijd toereikend is. Zo laat onderzoek van de nationale ombudsman en kinderombudsman zien dat jongeren en ouders drempels ervaren om een klacht in te dienen, dat ze de procedure onvoldoende vinden en dat de terugkoppeling over de afhandeling geregeld tekortschiet[4]. Ook maken ouders en jongeren zich zorgen over de gevolgen die een klacht kan hebben voor hun relatie met de hulpverlener.

De afgelopen jaren is geprobeerd om klachtbehandeling te verbeteren

Om de klachtbehandeling te verbeteren, zijn de afgelopen jaren diverse maatregelen getroffen. Zo is de informatievoorziening verbeterd en wordt gewerkt aan het vergroten van de deskundigheid van professionals op dit terrein. Daarnaast is in de brief 'beleidsreactie Commissie Dooijeweert' een verkenning aangekondigd naar mogelijkheden om het klachtrecht binnen de Jeugdwet op korte termijn verder te verbeteren.

Dit onderzoek brengt knelpunten en verbeteropties voor het klachtrecht in beeld

Om zicht te krijgen op hoe de klachtbehandeling binnen het jeugdzorgdomein functioneert, welke knelpunten zich voordoen en welke verbeteringen mogelijk zijn om de positie van jongeren, ouders en professionals te versterken heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) aan Andersson Elffers Felix (AEF) gevraagd een overkoepelend en actueel onderzoek uit te voeren naar de klachtbehandeling bij jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis en gemeenten.

[1] We bedoelen in dit rapport met jeugdzorg het geheel van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering.
[2] We kiezen in dit rapport voor het woord 'jongeren' boven het afstandelijker 'jeugdigen'. In de praktijk dienen jonge kinderen niet zelfstandig een klacht in, dus gaat het rapport vooral over jongeren. Waar relevant bedoelen we hier echter de hele jeugdzorgdoelgroep mee, dus van 0 tot 18 en jongvolwassenen die nog gebruik maken van verlengde jeugdhulp.
[3] We kiezen in dit rapport voor het woord 'ouders' en bedoelen hiermee ook ouders zonder gezag, voogden, pleegouders, personen die samen met een ouder het gezag uitoefenen en nabestaanden.
[4] Nationale ombudsman en kinderombudsman (november 2025). *Participatie vanaf de zijlijn.*

1.2 Onderzoeksvragen en afbakening

Het doel van dit onderzoek is om in beeld te brengen hoe de klachtbehandeling binnen het jeugdzorgdomein functioneert, welke knelpunten zich voordoen en welke verbeteringen mogelijk zijn om de positie van jongeren, ouders en professionals te versterken. De hoofdvraag is:

> Welke uitvoeringspraktijken en mogelijke uitdagingen worden geconstateerd bij de klachtbehandeling inzake de Jeugdwet en Wmo 2015 en welke oplossingen zijn nodig?

Daarbij hebben de opdrachtgevende ministeries vijf deelvragen meegegeven:

1. Hoe werkt de **uitvoeringspraktijk** rondom het klachtrecht, zoals beschreven in H4 van de Jeugdwet en H4 van de Wmo 2015, voor jeugdigen, ouders en organisaties?
2. Zijn er **problemen bij de klachtbehandeling** te identificeren bij cliënten en organisaties? Om welke problemen gaat het? In welke mate spelen deze problemen?
3. Wat zijn de belangrijkste **oorzaken van problemen** rondom deze klachtbehandeling?
4. Welke **oplossingsrichtingen** en **juridische instrumenten** zijn er om geïdentificeerde problemen te verbeteren?
5. Wat zijn **best practices** van klachtenbehandeling in het jeugdzorgdomein?

Met dit onderzoek brengen we objectief en onderbouwd in beeld hoe de uitvoering van klachtbehandeling in het hele jeugdzorgdomein verloopt en wat er eventueel – aanvullend op eerder genomen activiteiten – nog nodig is om klachtbehandeling in de uitvoering bij de betrokken organisaties of in wetgeving te versterken. Het onderzoek stelt de ministeries van VWS en J&V gezamenlijk met partijen in het veld in de gelegenheid te verkennen hoe de klachtbehandeling in het jeugdzorgdomein kan worden verbeterd.

Dit onderzoek richt zich op het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en H4 van de Wmo 2015
We beperken ons daarmee tot de uitvoeringspraktijk van het klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 4 van de Wmo en de Jeugdwet. Wat betreft de Wmo gaat het in dit onderzoek alleen om Veilig Thuis als jeugdigen betrokken zijn. Het klachtrecht voor vrijheidsbeperkende maatregelen in de gesloten jeugdzorg, dat in hoofdstuk 6 van de Jeugdwet staat, is geen onderdeel van het onderzoek. Ook het tuchtrecht en het klachtrecht bij de Raad voor de Kinderbescherming zijn geen deel van het onderzoek.

1.3 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd tussen januari 2025 en september 2025. We hebben in deze periode vier stappen doorlopen om tot het eindresultaat te komen.



01 We brachten de feitelijke inrichting en uitvoeringspraktijk van klachtbehandeling in kaart.

02 We toetsten het opgehaalde beeld en haalden ervaringen en knelpunten op uit de praktijk om te komen tot een probleemanalyse.

03 Op basis van de probleemanalyse werkten we (juridische) oplossingsrichtingen uit die de klachtbehandeling kunnen verbeteren.

04 Deze oplossingsrichtingen legden we voor aan betrokkenen en beschreven we in dit eindrapport.

De nadruk in de gesprekken lag op knelpunten in het klachtrecht. Het onderzoek is immers geen volledige evaluatie van het klachtrecht, maar een zoektocht naar verbetermogelijkheden. Wel hebben we in gesprekken stilgestaan bij de brede gevolgen van mogelijke oplossingsrichtingen.

In **bijlage B** geven we een uitgebreide toelichting. Een rode draad in het onderzoek was dat het lastig bleek om mensen bereid te vinden om ons te spreken over klachtrecht. Bij jongeren en ouders kwam dit bijvoorbeeld doordat mensen nooit een klacht ingediend hadden, omdat ze ‘wisten dat het toch geen zin had’, en anderzijds doordat mensen er geen vertrouwen in hadden dat er iets met de bevindingen van dit onderzoek zou gebeuren. Ook professionals en organisaties die in gesprek wilden waren lastig te vinden. De non-respons, ook onder klachtencommissies, was erg hoog. Uiteindelijk is het wel gelukt om van al deze groepen mensen te spreken die openhartig hun ervaringen wilden delen, maar de terughoudendheid over dit thema is veel groter is bij andere onderzoeken in dit domein.

Onderzoeksmethoden

Om de hoofdvragen en deelvragen van het onderzoek te beantwoorden, hebben we verschillende onderzoeksmethoden benut.

- **Juridische analyse** naar hoe het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en H4 van de Wmo wettelijk is vastgelegd. Ook hebben we onderzocht hoe het klachtrecht is vormgegeven in de gesloten jeugdhulp, aanpalende (zorg)wetgeving en de Awb.
- **Documentenstudie** om de bestaande kennis over de uitvoeringspraktijk van de klachtbehandeling in kaart te brengen.
- **Interviews** om kennis over de uitvoeringspraktijk, knelpunten en goede voorbeelden op te halen. We spraken stelselpartijen en organisaties, en ook jongeren, ouders en zorgprofessionals die zelf een klachtproces hebben doorlopen.
- **Klankbordgroepen** om oplossingsrichtingen te toetsen. Tijdens de klankbordgroepen hebben we de probleemanalyse en verschillende verbeteropties besproken om voor- en nadelen van verschillende opties goed in beeld te krijgen.

De in dit onderzoek gebruikte gegevens hebben betrekking op zowel het vrijwillig kader[5] als het gedwongen kader[6], tenzij anders is vermeld. Waar onderscheid is gemaakt tussen beide kaders, is dit expliciet benoemd in de rapportage.

Begeleidingscommissie

Dit onderzoek is uitgevoerd onder begeleiding van een **begeleidingscommissie**. De rol van de begeleidingscommissie was adviserend: ze hebben input geleverd op basis van hun kennis en ervaring en meegedacht over bijvoorbeeld de gesprekspartners. De aanpak en planning van dit onderzoek is bij de start ook afgestemd met de begeleidingscommissie.

1.4 Leeswijzer

Het vervolg van dit rapport is als volgt opgebouwd:

- in **hoofdstuk 2** lichten we het perspectief van jongeren, ouders en jeugdzorgprofessionals[7] toe
- in **hoofdstuk 3** zetten we de juridische kaders van het klachtrecht uiteen
- in **hoofdstuk 4** leest u de probleemanalyse van de uitvoeringspraktijk en de oorzaken hiervan
- in **hoofdstuk 5** bespreken we de oplossingsrichtingen, waaronder juridische instrumenten
- in **hoofdstuk 6** presenteren we de conclusies en aanbevelingen.

En in de bijlagen:

- In **bijlage A** vindt u een volledige lijst met knelpunten die spelen bij de uitvoeringspraktijk van klachtbehandeling. De knelpunten zijn in de bijlage gekoppeld aan een stap in het klachtenproces en een perspectief (jongeren, ouders of organisaties die betrokken zijn bij klachtafhandeling).
- In **bijlage B** beschrijven we de volledige onderzoeksaanpak en -methoden.
- In **bijlage C** vindt u een lijst met begrippen en afkortingen die worden gebruikt in het rapport.
- In **bijlage D** vindt u een juridische analyse over de rechtsbescherming bij de jeugdhulpbepaling door de GI.
- In **bijlage E** vind u een overzicht van de manier waarop in verschillende wettelijke kaders met klachtenbehandeling wordt omgegaan op basis van het juridisch kader.

[5] We bedoelen in dit rapport met het vrijwillig kader jeugdhulp uitgevoerd door jeugdhulpaanbieders.
[6] We bedoelen in dit rapport met het gedwongen kader uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.
[7] Voor de leesbaarheid van het rapport gebruiken we het woord jeugdzorgprofessionals. Hiermee worden alle professionals bedoeld die in jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering werken, en ook de relevante professionals van Veilig Thuis.

/ 2 Waarom goede klachtbehandeling belangrijk is

Dit rapport gaat over het klachtrecht in de jeugdzorg en bij Veilig Thuis. In de afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor het jeugdzorgdomein en de problemen daarin, maar klachtbehandeling is daarin relatief onderbelicht gebleven. Gezien de opgaven waar de jeugdzorg voor staat, is dat wellicht begrijpelijk. Tegelijkertijd helpt een goede omgang met klachten iedereen die met de sector te maken heeft: jongeren, ouders, professionals en organisaties in de jeugdzorg en Veilig Thuis. In dit hoofdstuk staan we stil bij het belang van goede klachtbehandeling vanuit al die perspectieven.

In dit hoofdstuk schetsen we de voordelen van een goede klachtbehandeling. We definiëren nog niet hoe een goede klachtbehandeling eruitziet en waar deze aan precies voldoet. Dat volgt uit de volgende hoofdstukken, waar we het wettelijk kader beschrijven en de probleemanalyse op basis van de ervaringen en behoeften van de verschillende betrokkenen in het stelsel.

2.1 Jongeren en ouders

Jongeren en ouders in de jeugdzorg zitten vaak in een kwetsbare positie. Ze hebben hulp nodig, wegens de situatie waar ze zich in bevinden, bij een beperking, bij psychische problemen, of een combinatie hiervan. Er is daardoor sprake van een afhankelijkheidsrelatie met professionals. Dat geldt zeker in het gedwongen kader, waar professionals beslissingen nemen over de hulp die jongeren ontvangen, hun woonplek en over contact tussen ouders en kinderen. Maar ook in het vrijwillig kader hebben jongeren en ouders professionals nodig om om te gaan met de uitdagingen in hun leven. Anders maakten ze immers geen gebruik van jeugdhulp[8].

Jeugdzorg is mensenwerk. Net als in iedere andere sector maken jeugdzorgprofessionals soms fouten, hebben ze blinde vlekken, en trekken ze weleens te snel een conclusie. Vaak worden fouten in goed overleg informeel opgelost, maar soms is en blijft er een verschil van mening. Het is dan beperkt mogelijk om van hulpverlener te wisselen (in het gedwongen kader kan dit niet zomaar, in het vrijwillig kader zijn veel wachtlijsten) en een gang naar de civiele rechter kent hoge financiële en procedurele drempels. Voor deze situaties bestaat als alternatief het klachtrecht. Het klachtrecht is laagdrempeliger dan geschilbeslechting door de rechter, terwijl het wel een escalatiemogelijkheid biedt als jongeren of ouders er niet uitkomen met de jeugdzorgprofessional.

Goed vormgegeven klachtbehandeling biedt een aantal voordelen voor ouders en jongeren.

- Als sprake is van onzorgvuldig handelen, kan een onafhankelijk orgaan ervoor zorgen dat de jeugdzorgprofessional dat ook inziet en het handelen corrigeert.
- Als geen sprake is van onzorgvuldig handelen, kan een onafhankelijk orgaan ouders en jongeren uitleggen waarom de professional wel juist gehandeld heeft. Als onafhankelijke partij die niet betrokken was bij het oorspronkelijke conflict zijn er meer mogelijkheden om dat op een de-escalerende manier te doen waardoor partijen weer samen door kunnen.

[8] Onder jeugdhulp wordt in dit onderzoek verstaan: ondersteuning, hulp en zorg aan jongeren en ouders (zie bijlage C).

- Het klachtrecht biedt een mogelijkheid voor jongeren en ouders om hun verhaal te doen en zo gehoord te worden.
- Veel jongeren en ouders willen niet alleen hun eigen problemen oplossen, maar willen juist ook de situatie in de toekomst verbeteren. Door uitkomsten van klachtenprocedures breed te delen, zijn er ook mogelijkheden om van klachten te leren.

Klachtrecht kan dus in potentie op verschillende niveaus de situatie van jongeren en ouders verbeteren bij onvrede over gedragingen van een jeugdzorgprofessional.

2.2 Jeugdzorgprofessionals

Jeugdzorgprofessionals zijn over het algemeen betrokken en bevlogen mensen die voor hun vak gekozen hebben vanuit een intrinsieke wens om jongeren en hun ouders te helpen. Zij investeren dagelijks tijd en energie in het opbouwen van vertrouwen en zorgen voor passende hulp. Dit doen zij vaak in lastige omstandigheden. De sector kampt met een relatief hoge werkdruk[9] en zeker in het gedwongen kader hebben jeugdzorgprofessionals te maken met cliënten die het niet eens zijn met een maatregel en daarmee vaak ook niet met de handelingen die daarop volgen.

Een klacht raakt vaak aan het persoonlijke functioneren van de professional: houding, gedrag en manier van werken staan ter discussie. Dit voelt persoonlijk en kan de ervaring emotioneel beladen maken. Professionals krijgen bovendien niet vaak te maken met klachten, waardoor ze niet goed weten wat te verwachten. Daardoor ervaren ze klachten soms als zwaar en ingrijpend. Ook voor professionals is het daarom belangrijk om op een goede manier met klachten om te gaan.

- Voor een professional is een klacht een signaal van een probleem in de relatie met de jongere of diens ouders. In beginsel biedt dat ook een kans om die relatie te verbeteren.
- Als de klacht onterecht is, biedt een onafhankelijk orgaan hierover uitleg aan de jongeren en ouders, en kan daarmee de situatie de-escaleren.
- Het klachtrecht biedt een mogelijkheid voor de professional om diens verhaal te doen en zo gehoord te worden.
- Een klacht biedt een mogelijkheid voor professionele reflectie en groei. Een onafhankelijk orgaan kan een spiegel voorhouden en biedt daarmee een leerervaring. Dat geldt zeker als de klacht terecht is, maar ook als de klacht onterecht is. Over het algemeen gaat het over een verschil van visie in een complexe situatie. Een goede klachtprocedure kan extra inzicht geven in die complexiteit en in hoe iets bij jongeren of ouders overgekomen is.

Een goede klachtenafhandeling biedt dus ook voor professionals voordelen.

2.3 Organisaties in jeugdzorg en Veilig Thuis

Organisaties in de jeugdzorg en Veilig Thuis willen goede, zorgvuldige dienstverlening leveren, die jongeren en ouders helpt bij veilig en gezond opgroeien. Deze organisaties hebben twee rollen in het klachtrecht. Enerzijds worden klachten tegen hen ingediend, anderzijds zijn ze verantwoordelijk om de klachtenprocedure vorm te geven. Vanuit beide perspectieven zijn er voordelen bij een goede klachtenafhandeling.

[9] De staat van de arbeidsmarkt jeugdzorg 2024 – brancheanalyse, AZW, 2024.

- Een goede klachtenafhandeling kan de hulpverlening op individueel niveau verbeteren omdat ze bij kan dragen aan het de-escaleren van conflicten (zoals toegelicht bij jongeren en ouders) of het rechtzetten van misstanden. Daardoor bereikt de organisatie haar doel (het helpen van jongeren en ouders) beter.
- Klachten kunnen de organisatie handvatten geven om te leren en de dienstverlening in het algemeen te verbeteren. Dit geldt zowel bij terechte als bij onterechte klachten, zoals dat ook voor professionals het geval is.
- Een goede klachtenafhandeling kan reputatieschade voorkomen, omdat het een escalatiemechanisme biedt bij onvrede.
- Vanuit het perspectief van de klachtenbehandelaars kan een goede klachtbehandeling eraan bijdragen dat er minder herhaalklachten worden ingediend, waardoor het proces efficiënter is voor zowel jongeren en ouders als organisatie.

Ook voor organisaties in jeugdzorg en Veilig Thuis zijn er dus voordelen aan goede klachtbehandeling. Deze vertalen zich ook naar de sector als geheel. Een sector waarin organisaties actief leren van klachten, leert als geheel immers ook.

2.4 Geen oplossing voor alles

We willen met dit hoofdstuk niet suggereren dat een goede klachtbehandeling altijd leidt tot de positieve resultaten die we hier schetsen. Soms zullen mensen boos blijven, worden behandelrelaties geschaad, of escaleert een conflict met een professional tot een conflict met de klachtenbehandelaars. De complexiteit in de jeugdzorg is groot en jeugdzorg is niet maakbaar. Dat geldt ook bij onvrede of conflicten. In sommige gevallen kan een goede manier om geschillen te beslechten echter wel degelijk veel problemen oplossen, ervoor zorgen dat partijen weer op een goede manier samen door kunnen en het lerend vermogen van de sector versterken. En daar hebben alle betrokkenen in het stelsel baat bij.

/ 3 Wettelijke kaders van klachtrecht in het jeugdzorgdomein

Dit hoofdstuk beschrijft het klachtrecht van toepassing op jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen in de Jeugdwet (Jw) en op Veilig Thuis in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Daarnaast vergelijkt dit hoofdstuk dat klachtrecht met het aanvullend klachtrecht voor gesloten jeugdhulp, het klachtrecht in aanpalende wetgeving en het klachtrecht van toepassing op SKJ geregistreerde professionals (tuchtrecht). Voor aanpalende wetgeving gaat het om de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz), de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

3.1 Klachtrecht in de Jeugdwet en de Wmo 2015

Op wie is het klachtrecht van toepassing

Het klachtrecht waar dit onderzoek op ziet is van toepassing op jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis.

- Een jeugdhulpaanbieder is een natuurlijke persoon die, het verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen onder verantwoordelijkheid van het college of een solistisch werkende jeugdhulpverlener onder verantwoordelijkheid van het college (art. 1.1 Jw).
- Een gecertificeerde instelling is een rechtspersoon die in het bezit is van een certificaat of voorlopig certificaat als bedoeld in artikel 3.4 Jw en die een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering[10] uitvoert (art. 1.1 Jw).
- Veilig Thuis heeft op basis van artikel 4.1.1 Wmo 2015 de wettelijke taak om meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling te onderzoeken, ook zonder toestemming van betrokkenen. Daarbij mag Veilig Thuis op grond van artikel 4.1.2 Wmo 2015 informatie verzamelen bij en over betrokkenen, mits dit noodzakelijk is voor de uitvoering van haar taak.

Waar is het klachtrecht te vinden?

Het klachtrecht voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen is geregeld in paragraaf 4.2.a Jw. Het klachtrecht in paragraaf 4.2.a Jw is nog gebaseerd op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) (Memorie van toelichting, p. 169). De Wkcz is op 7 oktober 2015 echter vervangen door de Wkkgz. Paragraaf 4.2.a Jw is daar niet op aangepast. Voor jeugdhulpaanbieders van gesloten jeugdhulp geldt daarnaast een klachtrecht voor specifieke klachten in paragraaf 6.5 Jw. Het klachtrecht voor Veilig Thuis is geregeld in de artikelen 4.2.7 tot en met 4.2.9 van de Wmo 2015.

Het klachtrecht in dit onderzoek is wat anders dan het tuchtrecht voor professionals. Artikel 5.1.1 lid 1 Besluit Jw bepaalt dat jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen onder andere bij de bepaling en het inzetten van de aangewezen voorziening in principe geregistreerde professionals

[10] Onder jeugdreclassering wordt in dit onderzoek verstaan: toezicht en begeleiding van jongeren die met politie en justitie in aanraking zijn gekomen, uitgevoerd in opdracht van het Openbaar Ministerie of de kinderrechter (zie bijlage C).

dienen in te zetten. Volgens lid 3 moeten deze jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen ervoor zorgen dat de geregistreerde professionals hun taken kunnen verrichten met inachtneming van de voor hen geldende professionele standaarden. De Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is aangewezen om erop toe te zien dat professionals deze standaarden daadwerkelijk naleven (art. 5.2.1 lid 1 jo. 5.4.3 Besluit Jw). De SKJ heeft in reglementen Professioneel Toezicht vastgelegd hoe belanghebbenden kunnen klagen over professionals die de algemene tuchtnorm mogelijk hebben geschonden. De werking van het tuchtrecht is uitgewerkt in hoofdstuk 3.2 van de reglementen.

Wat is een klacht?

Een klacht ziet op 'gedragingen' van een jeugdhulpaanbieder, een gecertificeerde instelling, Veilig Thuis of daar werkzame personen (art. 4.2.1 lid 1 Jw en 4.2.7 lid 1 Wmo 2015). Wat gedragingen zijn is niet in de wet gedefinieerd. Volgens de Memorie van Toelichting bij de Jeugdwet vallen onder gedragingen niet alleen een 'doen', maar "ook het nalaten en het expliciet innemen van standpunten of het nemen van beslissingen" (p. 169). Volgens literatuur moeten klachtregelingen vanwege het gebrek aan een wettelijke definitie zelf vastleggen wat klachtwaardige gedragingen zijn (Tekst & Commentaar bij art. 1:262b BW). Zorginhoudelijke gedragingen zijn niet bij wet uitgesloten van de definitie van 'klacht'. Klachten ten aanzien van jeugdigen die op grond van een andere wet onvrijwillig in een accommodatie zijn opgenomen en die een klachtencommissie op basis van een bijzondere wettelijke regeling kunnen behandelen, vallen niet onder het klachtrecht in de Jw of de Wmo 2015 (art. 4.2.3 Jw en 4.2.9 Wmo 2015).

Het klachtrecht is van toepassing op klachten over gedragingen richting "jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder" (art. 4.2.1 lid 1 Jw). De Memorie van Toelichting verduidelijkt dat het dus niet gaat om gedragingen richting bijvoorbeeld de cliëntenraad (p. 169). Het klachtrecht voor Veilig Thuis kent een bredere doelgroep en heeft het simpelweg over gedragingen richting "personen in het kader van de uitvoering van de taken van Veilig Thuis" (art. 4.2.7 lid 1 Wmo 2015).

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten waarop paragraaf 4.2.a Jw van toepassing is (art. 4.2.1 lid 8 Jw). Deze uitsluiting is niet opgenomen in de Wmo 2015.

Wie mag klagen?

De klachtencommissie van een jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling neemt klachten in behandeling ingediend door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of door een nabestaande als sprake is van overlijden (art. 4.2.1 lid 4 Jw). De klachtencommissie van Veilig Thuis neemt klachten in behandeling ingediend door of namens personen op wie de gedragingen betrekking hadden of door nabestaanden als de persoon is overleden (art. 4.2.7 lid 4 Wmo 2015).

Klachtrecht en overige geschillenregelingen voor gecertificeerde instellingen

Het klachtrecht van paragraaf 4.2.a Jeugdwet lijkt voor gecertificeerde instellingen enige overlap te kennen met andere geschillenregelingen die van toepassing zijn (Tekst & Commentaar bij art. 1:262b BW). Bij de uitvoering van een ondertoezichtstelling is het klachtrecht van toepassing. Maar bij schriftelijke aanwijzingen van de gecertificeerde instelling bestaat daarnaast de mogelijkheid van bezwaar en beroep bij de rechter (art. 1:263 – 1:265 BW). Bijstand door een advocaat is daarbij niet verplicht. Voor klachten die niet vallen onder het klachtrecht of de geschillenregeling, bestaat nog de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de rechter op basis van art. 1:262b BW (Rb. Zeeland-West Brabant 16 oktober 2020, ECLI:NL:RZWB:2020:5313 in samenhang met Rb. Oost-Brabant 9 augustus

2022, ECLI:NL:RBOBR:2022:3433). In het Wetsvoorstel versterking rechtsbescherming in de jeugdbescherming[11] neemt de wetgever zich voor ook bij deze regeling bijstand door een advocaat niet langer te verplichten. Het wetsvoorstel introduceert daarnaast een geschillenregeling *bij de rechter* over de uitvoering van voogdij. Die bestaat nu niet, maar is al wel analoog toegepast (Hof Arnhem-Leeuwarden 12 mei 2025, ECLI:NL:GHARL:2025:1327). De analoge toepassing lijkt echter niet alle geschillen te kunnen dekken (Zie JPF 2025/67 met annotatie van mr. K.A.M. van der Zon)

Verplichtingen in de Jw (jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen)

Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen moeten op grond van art. 4.2.1 lid 1 Jw een regeling voor de behandeling van klachten opstellen (de klachtenregeling). Zij stellen de klachtenregeling vast in overeenstemming met een representatieve cliëntenorganisatie, zoals een cliëntenraad Verder moeten zij de klachtenregeling mondeling toelichten en onder de aandacht brengen bij jeugdigen en hun ouders (art. 4.2.1 lid 7 Jw). Dit kan volgens de memorie van toelichting bijvoorbeeld door de "klachtenregeling [te publiceren] in een mededelingenbulletin, het aan alle cliënten ter hand [stellen] of er zorg voor [dragen] dat het voor geïnteresseerde cliënten verkrijgbaar is" (p. 169).

Elke jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling stelt een klachtencommissie in met minimaal drie leden (art. 4.2.1 lid 1 sub a Jw). De voorzitter mag geen enkele werkrelatie met de organisatie hebben (ibid). Degene op wie de klacht betrekking heeft, behandelt de klacht niet (art. 4.2.1 lid 1 sub b Jw). De klachtencommissie stelt haar werkwijze vast in een reglement waarbij jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling erop toezien dat de commissie dat reglement ook volgt (art. 4.2.1 lid 3 Jw).

De klachtenregeling bevat een termijn waarbinnen de commissie een schriftelijk en gemotiveerd oordeel moet geven over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen (art. 4.2.1 lid 1 sub c Jw). Bij overschrijding van de termijn meldt de commissie gemotiveerd de nieuwe termijn (art. 4.2.1 lid 1 sub d Jw). De klachtenregeling waarborgt tot slot dat klager en beklaagde mondeling of schriftelijk een toelichting mogen geven (art. 4.2.1 lid 1 sub e Jw) en dat zij zich kunnen laten bijstaan (art. 4.2.1 lid 1 sub f Jw).

De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling laten zowel de klager als de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel weten of ze maatregelen nemen en zo ja welke dit zijn (art. 4.2.1 lid 5 Jw). Als zij van deze termijn af willen wijken, doen zij dat gemotiveerd (ibid).

Bij signalen van een ernstige, structurele situatie informeert de klachtencommissie eerst de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling (art. 4.2.2 Jw). Een ernstige situatie ziet op onverantwoorde hulp. Neemt de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling geen maatregelen, dan meldt de klachtencommissie dit aan de relevante toezichthouder. In het geval van een jeugdhulpaanbieder is dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In het geval van een gecertificeerde instelling is dat de IGJ in samenwerking met Inspectie J&V.

Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen moeten jaarlijks een verslag opstellen over de naleving van de Jw, waaronder het klachtrecht (art. 4.3.1 Jw). Zij moeten over het klachtrecht onder andere rapporteren welk gevolg zij hebben gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van

[11] Onder jeugdbescherming wordt in dit onderzoek verstaan: hulp en maatregelen die via de kinderrechter worden opgelegd, omdat de ontwikkeling of veiligheid van een kind ernstig wordt bedreigd en vrijwillige hulpverlening niet (voldoende) helpt.

de verleende hulp, een beknopte beschrijving van de klachtenregeling, de wijze waarop zij de klachtenregeling onder de aandacht hebben gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie, en de aard van de maatregelen die de organisatie naar aanleiding van de uitspraken van de klachtencommissie genomen heeft.

Verplichtingen in de Wmo 2015 (Veilig Thuis)

De verplichtingen klachtrecht voor Veilig Thuis in de Wmo 2015 zijn vrijwel gelijk aan die voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen in de Jeugdwet (art. 4.2.7 tot en met 4.2.9 Wmo 2015). Afwijkend is dat Veilig Thuis de klachtenregeling niet hoeft vast te stellen met een representatief te achten organisatie van cliënten en dat zij de klachtenregeling niet mondeling, maar op passende wijze, hoeft toe te lichten of onder de aandacht hoeft te brengen.

Toezicht

Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen moeten de verplichtingen betreffende klachtrecht uit de Jw naleven. Veilig Thuis moet de verplichtingen naleven uit de Wmo 2015. Als de jeugdhulpaanbieder, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis een toezichthoudend orgaan kent (bijvoorbeeld een raad van toezicht), dan moet deze toezien op de correcte naleving van het klachtrecht. Gemeenten die jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis contracteren of subsidiëren, kunnen in de overeenkomst of subsidiebeschikking voorwaarden opnemen over het toepassen van het klachtrecht. Dit geeft gemeenten de mogelijkheid juridisch gevolgen te verbinden aan het niet correct toepassen daarvan. Gemeenten kunnen daarnaast op basis van een gemeentelijke verordening Jw toezichthouders aanwijzen die toezien op de rechtmatige uitvoering van jeugdhulp. Zij kunnen op grond van artikel 6.1 Wmo 2015 toezichthouders aanstellen die toezien op een rechtmatige uitvoering van de Wmo 2015, waaronder dus ook de klachtrecht verplichtingen voor Veilig Thuis. Tot slot controleert de IGJ de kwaliteit van jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis (art. 9.1 lid 1 sub a, c en d Jw), Als overigens sprake is van de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen door gecertificeerde instellingen, dan controleert de Inspectie Justitie en Veiligheid de kwaliteit (art. 9.1 lid 2 Jw).

Vervolgstappen als een behandeling van een klacht tot onvrede blijft leiden

Als de behandeling van een klacht niet tot een uitkomst leidt waar klagers tevreden over zijn, zijn er buiten de Jeugdwet en Wmo 2015 enkele vervolgstappen die zij kunnen nemen. Als de klacht gaat over jeugdhulp die is verleend in het gedwongen kader kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman, Gemeentelijke Ombudsman of Kinderombudsman. In het vrijwillig kader kan de klacht worden voorgelegd bij de Kinderombudsman. Uitspraken van Ombudspersonen zijn niet bindend. Dat betekent dat de jeugdhulpaanbieder, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis niet verplicht is om opvolging te geven aan de uitspraak van een Ombudsman.

Los van het klachtrecht in de Jeugdwet en Wmo 2015, hebben klagers altijd het recht om een jeugdhulpaanbieder, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis via een civiele rechter te dagvaarden. De uitspraak van een rechter is wel bindend. Eventueel kan een klager ook contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Dit is de publieksafdeling van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het LMZ geeft informatie aan klagers, geeft advies waar iemand met een klacht terecht kan en verwijst waar nodig door naar (bijvoorbeeld) Jeugdstem (de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg).

Inzicht in het proces voor jongeren en ouders

De onderstaande procesplaat toont het klachtproces op papier voor ouders, jongeren en andere klagers. De stappen tonen wat de wettelijke vereisten concreet voor hen betekenen en welke opties zij hebben bij de klachtbehandeling.

Hoe dien je een klacht in over jeugdhulp?

Het proces voor ouders en jeugdigen



Een ouder of jeugdige (klager) heeft een klacht over jeugdhulp

De klacht gaat over gedragingen, nalaten, beslissingen of standpunten van een (medewerker van een) aanbieder van jeugdhulp

De klacht gaat over een medewerker die zich niet aan de beroepscode en/of richtlijnen heeft gehouden en SKJ-geregistreerd is.

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

De ouder of jeugdige dient een klacht in bij SKJ. Er vindt mediation, een leer-en reflectiegesprek of een tuchtzaak plaats

De ouder of jeudigde wil de klacht eerst binnen de organisatie oplossen

De ouder of jeudige wil de klacht direct met een onafhankelijke klachtencommissie oplossen

Informele procedure

1. Degene over wie geklaagd is en klager gaan in gesprek over de klacht

en/of

2. Degene over wie geklaagd is en de leidinggevende voeren een bemiddelingsgesprek met de klager

Formele procedure

1. De klager dient een klacht in bij de klachtencommissie van de aanbieder van jeugdhulp
2. De commissie stuurt een ontvangstbewijs en controleert of de klacht in aanmerking komt
3. De klager en degene over wie geklaagd is zoeken eventueel bijstand voor de klachtprocedure
4. De klager en degene over wie geklaagd is mogen mondeling of schriftelijk toelichten
5. De commissie onderzoekt de klacht en deelt het (niet bindende) oordeel en eventuele aanbevelingen schriftelijk met de klager, degene over wie geklaagd is en de aanbieder
6. De aanbieder reageert binnen 1 maand of er maatregelen worden genomen, en zo ja welke



Samenstelling commissie

De ouder of jeudige is niet tevreden met hoe de klacht behandeld is of met de opvolging van de organisatie

De ouder of jeudige is niet tevreden met de uitspraak, hoe de klacht behandeld is of met de opvolging van de organisatie

Rechter

Ouders of jeugdigen kunnen een medewerker en/of aanbieder van jeugdhulp **op elk moment** dagvaarden door met de klacht naar een civiele rechter te gaan

Ombudsman

De ouder of jeugdige dient een klacht in bij de Nationale Ombudsman, Kinderombudsman of Gemeentelijke Ombudsman. De ombudsman onderzoekt de klacht en doet (niet bindend) uitspraak en aanbevelingen

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Landelijk Meldpunt Zorg of de klachtencommissie meldt ernstige misstanden en structurele problemen bij de IGJ. De klacht wordt onderzocht en er worden eventueel maatregelen gesteld



Informatie en advies

- **Jeugdstem (vertrouwenspersoon AKJ)** bemiddelt tussen de ouder of jeugdige en organisatie en helpt bij het opstellen en indienen van klachten
- **Landelijk Meldpunt Zorg** geeft advies, legt uit hoe je klachten indient, meldt klachten bij de IGJ en verwijst ouders en jeudigen door naar de juiste instantie

3.2 Klachtrecht voor gesloten jeugdhulp, in aanpalende wetgeving en tuchtrecht

Het klachtrecht voor jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis overlapt deels met het aanvullend klachtrecht voor gesloten jeugdhulpaanbieders uit paragraaf 6.5 Jw, met aanpalende wetgeving en het klachtrecht van toepassing op SKJ geregistreerde professionals (tuchtrecht). Er bestaan ook verschillen. Deze verschillen bieden mogelijke aanknopingspunten voor de versterking van de positie van klagers bij de klachtbehandeling voor jeugdhulp, niet zijnde gesloten jeugdhulp, en bij de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. Deze paragraaf vergelijkt daarom het klachtrecht in:

- paragraaf 4.2.a Jw en de Wmo 2015 met
- paragraaf 6.5 Jw (gesloten jeugdzorg, wat gedwongen zorg is),
- de Wkkgz (geldt voor de hele zorg muv Jeugdwet en Wmo),
- de Wvggz (gedwongen zorg),
- de Wzd (gedwongen zorg),
- de Awb en
- het “Reglement Professioneel Toezicht” en het “Procesreglement Professioneel Toezicht” van het SKJ register, in werking getreden op 1 november 2022.

Kring van klagers

De verschillende wetten kennen steeds een eigen kring van klagers.

- In de Jeugdwet behandelt een commissie klachten ingediend door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of door een nabestaande als sprake is van overlijden (art. 4.2.1 lid 4 Jw).
- De klachtencommissie van Veilig Thuis neemt klachten in behandeling ingediend door of namens personen op wie de gedragingen betrekking hadden of door nabestaanden als de persoon is overleden (art. 4.2.7 lid 4 Wmo 2015).
- In de Wkkgz bestaat de kring van klagers uit cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden. Deze personen kunnen ook klagen over de positie van hun vertegenwoordiger als een zorgaanbieder deze positie betwist (art. 14 Wkkgz).
- De Wvggz en de Wzd zijn aanvullend op de Wkkgz en gelden specifiek voor bepaalde besluiten. Betrokkenen (Wvggz) of cliënten (Wzd), vertegenwoordigers en nabestaanden mogen over deze besluiten klagen (Art. 10:3 Wvggz; art. 55 Wzd).
- De Jw kent in het kader van gesloten jeugdhulp een op paragraaf 4.2.a aanvullend specifiek klachtrecht voor jeugdigen of degene die gezag over hem heeft. Dit klachtrecht ziet specifiek op beslissingen rond vrijheidsbeperkende maatregelen, verlof, weigering om een kind in een gesloten accommodatie op te laten nemen of andere ingrijpende maatregelen (Art. 6.5.1 lid 1 Jw).
- Voor bestuursorganen geldt op basis van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dat iedereen het recht heeft om over het gedrag van een bestuursorgaan of diens medewerkers een klacht in te dienen (artikel 9:1 Awb).
- Elke belanghebbende kan een klacht indienen over een SKJ geregistreerde professional (art. 5.1 Reglement). De SKJ geregistreerde professional onderwerpt zich met registratie namelijk aan een algemene tuchtnorm (art. 3.1.1 Reglement). Een belanghebbende is “[e]lke (rechts)persoon die een belang heeft bij toetsing van het (beroepsmatig) handelen of nalaten van een jeugdprofessional” (art. 1 Reglement).

Inrichting van de klachtencommissie

De Jw en Wmo 2015 schrijven een klachtencommissie met minimaal drie leden en een onafhankelijke voorzitter voor. Een onafhankelijke klachtencommissie is in de Wkkgz niet verplicht. De zorgaanbieder bepaalt zelf met een representatief te achten organisatie van cliënten zoals een cliëntenraad hoe de klachtafhandeling vorm te geven (art. 13 lid 2 Wkkgz). Geschilbeslechting is in de Wkkgz aan de orde als klachtenbehandeling daartoe aanleiding geeft. De zorgaanbieder moet daarom aangesloten zijn bij een erkende geschillencommissie (art. 18 Wkkgz). Aan de geschillencommissie zijn voorwaarden verbonden in de Uitvoeringsregeling Wkkgz. Zo moet de voorzitter een jurist zijn (art. 7 lid 2 Uitvoeringsregeling Wkggz). De Wvggz en Wzd stellen wel eisen aan de klachtencommissie. Leden mogen geen werkzaamheden verrichten voor de zorgaanbieder en houden hun deskundigheid actief bij (art. 10:1 Wvggz; art. 53 Wzd; art. 10:2 Wvggz; art. 54 Wzd). Voor gesloten jeugdhulp is een klachtencommissie voorgeschreven waarvan in ieder geval deel uitmaken een jurist, een gekwalificeerde gedragswetenschapper, een arts en een psychiater (Art. 6.3.2 Besluit Jeugdwet). Voor bestuursorganen schrijft de Awb voor dat degene op wiens gedraging een klacht ziet deze niet mag behandelen (Art. 9:7 lid 1 Awb). Het bestuursorgaan mag besluiten een aparte klachtencommissie of klachtadviseur in te schakelen (Art. 9:13 Awb e.v.).

Het SKJ kent geen klachtencommissie, maar een Commissie van Consultatie, een College van Toezicht en een College van Beroep. De Commissie van Consultatie behandelt klachten (art. 1 Reglement). De Commissie van Consultatie bestaat uit ten minste drie leden en heeft een samenstelling die passend is gelet op de aard van de klacht. Zij bestaat in ieder geval uit een ethicus en een professional betrokken in het jeugdzorgdomein met een passende achtergrond. Deze hoedanigheden kunnen ook samenvallen in één persoon (art. 3.1.1 Procesreglement). Het College van Toezicht is belast met tuchtrechtspraak in eerste aanleg (art. 1 Reglement). Het College van Beroep is belast met tuchtrechtspraak in beroep (art. 1 Reglement). Leden van de Commissie of van de Colleges (of zogenaamde kamers daarvan) moeten onafhankelijk zijn (art. 4.1 Reglement). De Colleges van Toezicht en van Beroep bestaan uit een voorzitter, die jurist is, en in ieder geval twee beroepsgenoten. De voorzitter van het college kan bepalen dat er, gelet op de aard of zwaarte van de zaak, een college wordt samengesteld dat bestaat uit een voorzitter, een lid-jurist en drie beroepsgenoten (art. 4.4 en 5.4 Procesreglement). Een kamer van het College van Toezicht, het Voorportaalcollege, die bepaalt op welke wijze een ontvankelijk verklaarde klacht wordt behandeld en daarnaast beslist aan de hand van de terugkoppeling van de Commissie van Consultatie of de mediator of een klacht als afgehandeld kan worden beschouwd, wordt gevormd door de voorzitter van het college van toezicht en twee beroepsgenoten en wordt – zo nodig – bijgestaan door een secretaris en een mediator (art. 1 Reglement en art. 2.1 Procesreglement).

Toelichting en bijstand tijdens de klachtbehandeling

Op de Wkkgz na bieden de aanpalende wetten en het tuchtrecht klager en beklaagde de mogelijkheid om hun standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten en zich te laten bijstaan (art. 4.2.1 lid 2 onderdelen e en f Jeugdwet; art. 4.2.7 lid 2 onderdelen e en f Wmo 2015; art. 10:4 Wvggz; art. 56 Wzd; art. 5.4.1 sub a, art. 6.4.1 sub a en sub b, art. 8.2, art. 8.3, art. 9.5, art. 13.3.1 sub a, art. 15.2 Reglement; art. 1.2, art. 3.2, art. 4.6, art. 4.8, art. 4.11, art. 4.12, art. 5.4 Procesreglement). De Wkkgz stelt alleen dat de zorgaanbieder een klachtenfunctionaris aanwijst die de klager bijstaat bij het indienen en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen klacht (art. 15 Wkkgz). Verder zijn nog aanvullende bepalingen te vinden in de aanpalende wetgeving:

- Voor gesloten jeugdhulp geldt dat een klager zich mag laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of andere persoon en schakelt de commissie op initiatief een tolk in als de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst (art. 6.5.3 Jeugdwet). Het inschakelen van een vertrouwenspersoon of ondersteuner is expliciet mogelijk bij klachtbehandeling door de

Commissie van Consultatie van het SKJ Register (art. 3.2.4 Procesreglement). Een tolk is mogelijk bij klachtenbehandeling bij het College van Toezicht en het College van Beroep bij het SKJ register (art. 4.10 en 5.4 Procesreglement).

- De Awb verplicht bestuursorganen om klagers en beklaagden in de gelegenheid te stellen hun standpunt mondeling toe te lichten, tenzij een uitzonderingsgrond geldt zoals kennelijke ongegrondheid of afzien van hoorrecht (art. 9:10 Awb).
- De Wvggz en Wzd regelen expliciet de bereikbaarheid van de hoorzitting en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10:4 lid 2 Wvggz; art. 56 lid 2 Wzd).
- Vertrouwelijkheid van gesprekken met de Commissie van Consulatie van het SKJ Register is expliciet geregeld (art. 8.5 Reglement). Toehoorders bij mondelinge behandelingen door het college van toezicht of beroep moeten een geheimhoudingsverklaring ondertekenen (art. 4.9.3 en 5.4 Procesreglement).

Termijnen voor afhandeling van klachten

Paragraaf 4.2.a Jw en de Wmo 2015 kennen geen vaste beslistermijn voor de klachtencommissie zelf. Wel schrijven zij voor dat de jeugdhulpaanbieder, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis binnen één maand na het oordeel van de commissie aangeeft of en, zo ja, welke maatregelen zij treft.

- De Wkkgz noemt een vaste termijn van zes weken met een verlengingsmogelijkheid van vier weken (art. 17 Wkkgz).
- De Wvggz en Wzd verplichten de commissie binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht uitspraak te doen, met uitloop tot vier weken indien de gevolgen van de klacht al zijn vervallen (art. 10:5 Wvggz; art. 56a Wzd).
- Voor gesloten jeugdhulp geldt een vaste beslistermijn van vier weken. De klachtencommissie beslist binnen die termijn, tenzij zij de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of zij zichzelf onbevoegd acht (art. 6.5.1 lid 3 Jw).
- De Awb verplicht bestuursorganen tot afhandeling binnen zes weken na ontvangst van de klacht, met eenmalige verlenging van vier weken en de mogelijkheid tot verder uitstel met toestemming van de klager (art. 9:5 Awb).
- Het college van toezicht en het college van beroep moeten hun beslissing zes weken na de (mondelinge) behandeling aan klager en beklaagde toezenden (art. 10.2 Reglement). Het Reglement kent overigens een expliciete verjaringstermijn van drie jaar na de gedraging van de hulpverlener of de dag nadat de belanghebbende van de gedraging kennis (kon) nemen (art. 5.2 Reglement). Binnen die termijn moet de klager klagen. De Reglementen bevatten daarnaast termijnen voor verschillende stappen in de klachtbehandeling waar ook klager en beklaagde zich aan moeten houden (zie art. 4.1.1, 4.1.2 en 4.2 Procesreglement).

Bindend of niet-bindend oordeel

In paragraaf 4.2.a Jw, de Wmo 2015 en de Wkkgz beslissen uiteindelijk de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling, Veilig Thuis respectievelijk de zorgaanbieder zelf of zij het oordeel van de klachtencommissie c.q. klachtbehandelaar volgen (Memorie van Toelichting Jeugdwet, p. 172; art. 17 Wkkgz). De beslissingen van de klachtencommissie in de Wvggz en de Wzd kennen wél bindende werking. De klachtencommissie vernietigt bij gegrondverklaring de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk en vernietigt daarmee de rechtsgevolgen (art. 10:6 Wvggz; art. 56b Wzd). Bij gesloten jeugdhulp vernietigt de commissie bij gegrondverklaring de beslissing geheel of gedeeltelijk (art. 6.5.1 lid 5 Jw). De Awb kent geen bindende klachtbesluiten. De beoordeling eindigt in een oordeel van het bestuursorgaan zelf, zonder verdere rechtsgevolgen. In het tuchtrecht kunnen zowel het college van toezicht als het college van beroep verschillende maatregelen nemen die ook rechtsgevolgen (kunnen) hebben (art. 11 en art. 5.4 Reglement). Bij bijvoorbeeld de “waarschuwing” is beroepsuitoefening nog mogelijk. Bij bijvoorbeeld de “doorhaling van de registratie in het register en

ontzegging van het recht wederom in het register te worden ingeschreven" is dat in principe nooit meer mogelijk.

Mogelijkheid voor beroep na de klacht

Paragraaf 4.2.a Jw, de Wmo 2015 en de Wkkgz kennen geen beroepstraject. Alleen in de Wvggz en de Wzd kan de klager na de een beslissing van de klachtencommissie een verzoekschrift indienen bij de rechter (art. 10:7–10:10 Wvggz; art. 56c–56f Wzd). De rechter kan de beslissing vernietigen, zelf een besluit nemen, een nieuwe beslissing opdragen en een dwangsom opleggen (Art. 10:10 Wvggz; artikel 56f Wzd). Bij gesloten jeugdhulp kan de klager of de jeugdhulpaanbieder beroep instellen bij een beroepscommissie onder de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (Art. 6.5.4 lid 1 jo. art. 6.5.2 Jeugdwet). De beroepscommissie toetst integraal, kan de beslissing van de klachtencommissie vernietigen en neemt zo nodig zelf een nieuwe beslissing. De Awb biedt geen beroep tegen de afdoening van een klacht door een bestuursorgaan. Wel kan een klager zich na afhandeling van de klacht wenden tot een ombudsinstantie (art. 9:12 Awb). Het tuchtrecht kent een eerste klachtbehandeling door het Voorportaalcollege. Dit Voorportaalcollege beslist of het de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond acht (art. 6.1 en 6.2 Reglement). Het kan ook beslissen de klacht door te sturen voor mediation (art. 6.5 Reglement), naar de Commissie van Consultatie (art. 6.6 Reglement) of het College van Toezicht (art. 6.7 Reglement). Tegen beslissingen van het Voorportaalcollege staat geen rechtsmiddel open (art. 6.11 Reglement). Tegen bevindingen en advies van de Commissie van Consultatie staat ook geen rechtsmiddel open (art. 8.6 Reglement). Tegen een beslissing van het College van Toezicht staat beroep open bij het College van Beroep (art. 13.1 Reglement).

Schadevergoeding in klachtenprocedures

Paragraaf 4.2.a Jw, de Wmo 2015 de Reglementen tuchtrecht bevatten geen regelingen voor schadevergoeding. De Wvggz en Wzd bieden wel de mogelijkheid om in de klachtprocedure en de beroepsprocedure schadevergoeding te vorderen (Art. 10:11–10:12 Wvggz; art. 56g Wzd). Het klachtrecht voor gesloten jeugdhulp kent deze mogelijkheid ook (art. 6.5.1 lid 7; art. 6.5.6 lid 3 Jeugdwet). De Wkkgz biedt de mogelijkheid om via de geschilleninstantie een schadevergoeding toe te kennen (art. 20 Wkkgz). De Awb voorziet niet in een schadevergoedingsmogelijkheid binnen de klachtprocedure. Klagers moeten daarvoor een civiele of bestuursrechtelijke procedure volgen.

Verslaglegging

Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen moeten jaarlijks een verslag opstellen over de naleving van de Jw, waaronder het klachtrecht (art. 4.3.1 Jw). In artikel 3 lid 1 Uitvoeringsregeling Wkkgz is alleen voor de geschilleninstantie (dus niet voor eventuele klachtencommissies) opgenomen dat deze jaarlijks een verslag over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar publiceert, dat "onder meer inzicht biedt in de bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan, en zendt daarvan een afschrift aan de Inspectie gezondheidszorg en jeugd". Voor bestuursorganen geldt op grond van artikel 9:12a Awb dat deze zorgt "voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd". Artikel 6.3 Procesreglement bepaalt in het tuchtrecht dat de Commissie en de Colleges "jaarlijks vóór 1 mei verslag uit[brengen] over hun werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar".

Vrijwillig versus dwingend

De Wkkgz is van toepassing op klachten bij vrijwillige zorg, niet zijnde jeugdhulp (art. 15 Wkkgz). Ook paragraaf 4.2.a Jw is van toepassing op klachten bij vrijwillige zorg, maar dan gaat het om jeugdhulp. Dat geldt ook voor Veilig Thuis en het klachtrecht in de Wmo 2015. Paragraaf 4.2.a Jw is daarnaast

van toepassing op gecertificeerde instellingen die kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering uitvoeren. Het uitvoeren van deze maatregelen is dwingend voor jongeren en ouders, omdat zij zich daar niet zomaar aan kunnen onttrekken. Ook aan gesloten jeugdhulp kunnen jeugdigen zich niet zomaar onttrekken (Art. 6.1.2 Jeugdwet; art. 6.5.1 lid 1 Jeugdwet), zoals dat ook zo is bij onvrijwillige zorg bij verstandelijke beperkingen en dementie (art. 55 Wzd; art. 21-26 Wzd) en bij verplichte ggz via rechterlijke uitspraken of crisismaatregelen (art. 10:3 Wvggz; art. 3.3 Wvggz; art. 7.1-7.8 Wvggz). De Awb is tot slot van toepassing op bestuursorganen. Het onderscheid vrijwillig of dwingende zorg is hier niet van belang. Dat geldt ook voor het tuchtrecht, aangezien dit ziet op jeugdzorgprofessionals zowel werkzaam bij jeugdhulpverleners als gecertificeerde instellingen (art. 5.1.1 lid 1 Besluit Jeugdwet).

/ 4 Probleemanalyse

Uit de gesprekken en bureaustudie komt een behoorlijke lijst aan knelpunten naar voren, met daarbinnen een diversiteit in de urgentie van de problemen en ervaringen. Zo zijn sommige knelpunten wijdverspreid en structureel van aard, terwijl andere knelpunten een specifieke groep betrokkenen raken.

De knelpunten spelen zowel in het gedwongen kader als het vrijwillig kader, tenzij anders benoemd. Klachten komen wel vaker voor in het gedwongen kader, wat ervoor zorgt dat de knelpunten ook vaker voorkomen in het gedwongen kader. Bovendien wordt jeugdzorg in het gedwongen kader aan jongeren en ouders gedwongen opgelegd. Daardoor zitten zij in een afhankelijke positie, waardoor ze de knelpunten als groter ervaren.

In dit hoofdstuk bespreken we de probleemanalyse op het niveau van overkoepelende oorzaken.

- Werking van het klachtrecht
- Open wettelijke kaders
- Gebrek aan naleving
- Samenwerking
- Professionaliteit van omgaan met klachten
- Gebrek aan leren
- Kennis en informatie
- Complexiteit van het proces
- Klachtrecht in het gedwongen kader

We lichten deze overkoepelende punten onderstaand toe, waarbij we ook de bijbehorende knelpunten kort samenvatten. De groslijst van knelpunten, inclusief een toelichting en onderbouwing van de bronnen waar ze op gebaseerd zijn, hebben we per stap in het klachtenproces uitgewerkt in **bijlage A**. De nummering in de tekst refereert naar de nummering van de klachten in deze bijlage.

Vooraf: sommige knelpunten zijn inherent aan een klachtproces

Klachtrecht in de jeugdzorg richt zich op een doelgroep in een kwetsbare positie. Het doel van het klachtrecht is om deze positie te verstevigen, maar het is niet reëel om te verwachten dat het klachtrecht alle problemen oplost. Zo zullen er altijd jongeren en ouders zijn die zich niet op het juiste moment realiseren dat bepaalde ervaringen een reden kunnen zijn om een klacht in te dienen (1.1). Op veel plekken worden zij ook niet genoeg bezocht door een vertrouwenspersoon om voldoende vertrouwensband op te bouwen om klachten te signaleren (6.4). Ook is het logisch dat zowel jongeren, ouders als professionals zich soms zorgen zullen maken over de gevolgen van een klacht voor het jeugdzorgtraject (1.3, 3.14).



'De angst voor klachten komt doordat de impact van het werk dat je doet heel groot is en er een constante druk is om het goed te doen als professional' - jeugdzorgprofessional



'Je zit als ouder al tot over je oren in de problemen. Je hebt dan niet altijd het besef dat je een klacht in kan dienen en de ruimte om dat te doen' - ouder

Andere knelpunten hangen samen met de beoogde laagdrempeligheid van het klachtrecht. Dit is een belangrijk element in de werking van de wet, maar kan er ook toe leiden dat het klachtrecht soms gebruikt wordt voor zaken waar het niet voor bedoeld is. Zoals de voorbeelden van ouders die een klacht als machtsmiddel gebruiken (3.14), bijvoorbeeld in de hoop gezag terug te krijgen. Of de zogeheten 'veelklagers' die veelal verwachtingen hebben die het klachtrecht inherent niet waar kan maken en een grote belasting vormen voor klachtencommissies en organisaties waar klachten tegen kunnen worden ingediend (1.14).

Niet alle problemen zijn dus volledig op te lossen. Maar er zijn ook knelpunten die samenhangen met hoe het stelsel werkt. Deze bespreken we in dit hoofdstuk.

4.1 Werking van het klachtrecht

Het klachtrecht is wettelijk ingericht om jongeren en ouders in staat te stellen formeel onvrede te uiten over het handelen van jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties. Er zijn twee punten waarop de wet smaller is dan waar behoefte aan is:

- De oordelen van de klachtencommissies zijn niet bindend (3.3). Het komt voor dat een klacht gegrond wordt verklaard, maar niet (of beperkt) wordt opgevolgd. De situatie verandert dan niet. Jongeren en ouders ervaren dit als een gebrek. De teleurstelling wordt versterkt doordat jongeren en ouders op voorhand niet altijd weten dat de uitspraken van een klachtencommissie niet bindend zijn.



'De ervaring leert dat je niets opschiet met het indienen van een klacht. Er komt geen bindende uitspraak en het kost je vooral veel energie' - ouder



'Je hebt niks aan een klacht als de uitspraak niet bindend is. De organisatie kan het gewoon naast zich neerleggen, en dan voel je je nog machtelozer tegenover het systeem' - jongere

- Er is slechts een beperkte kring van klagers (1.12). Onder de Jeugdwet mogen jongeren, hun ouders (al dan niet met gezag), voogden, pleegouders, personen die samen met een ouder het gezag uitoefenen en nabestaanden een klacht indienen. Voor de Wmo is dit breder en kunnen personen op wie de gedraging betrekking had, iemand namens die persoon of een nabestaande een klacht indienen. Dat betekent dat andere mensen, waaronder professionals, die bij de jongere betrokken zijn, geen klacht in kunnen dienen zonder toestemming van jongere of ouder. Jongeren en ouders kunnen wel iemand machtigen om namens hen een klacht in te dienen, maar dan ligt het initiatief nog steeds bij hun. De verantwoordelijkheid wordt daarmee sterk bij de jongere en ouder zelf gelegd, terwijl zij niet altijd het klachtproces aan willen. Professionals gaven aan ook graag de mogelijkheid te hebben om een klacht in te dienen voor een jongere.



'Je hebt soms twijfels over de bejegening door collega's en vangt daar in de wandelgangen signalen over op, maar je kunt geen klacht indienen voor het kind. Dat zou ik als professional soms wel willen doen' - jeugdzorgprofessional

4.2 Open wettelijke kaders

Het klachtrecht in Jeugdwet en Wmo is open geformuleerd, ook in vergelijking met aanpalende wetgeving. Dit kan voordelen hebben – het geeft partijen bijvoorbeeld veel vrijheid om hun klachtenprocedure passend in te richten voor hun situatie – maar leidt in de praktijk tot vier soorten problemen.



'Een klacht indienen kost enorm veel energie, en dan moet je soms tien maanden of zelfs langer wachten op een uitspraak. In die tijd gaan zittingen en beslissingen gewoon door. Dat voelt als mosterd na de maaltijd - ouder

- De inhoudelijke reikwijdte van een klacht is gedefinieerd als een 'gedraging'. Er zijn klachtencommissies die zich op het standpunt stellen dat (zorg)inhoudelijke keuzes[12] hier niet onder vallen (1.2), terwijl de inhoud voor jongeren en ouders vaak de belangrijkste reden is om te klagen.
- De schijn van partijdigheid is snel gewekt in een conflict. Dat speelt al als de klachtencommissie op de locatie van de organisatie waar de klacht tegen is ingediend werkt (3.6) of als een klachtenfunctionaris in dienst is van de organisatie (2.5). Dit is nooit volledig te voorkomen, maar zeker als medewerkers van de organisaties onderdeel zijn van de klachtencommissie, roept dat bij jongeren en ouders veel vragen op (3.6). Er zijn daarom veel organisaties die uit eigen beweging

[12] Het betreft hier zorginhoudelijke keuzes binnen het zorgtraject. Voor beslissingen door de gemeentelijke toegang bestaat de mogelijkheid voor bezwaar en beroep.

kiezen voor een volledig onafhankelijke klachtencommissie, maar dit is niet overal geïmplementeerd.
- In de wet zijn geen termijnen opgenomen. Dat betekent dat klachtencommissies deze zelf mogen vaststellen. Daardoor kunnen organisaties zelf verjaringstermijnen kiezen (3.10), wat zorgt voor rechtsongelijkheid. Ook mogen organisaties zelf bepalen wat een acceptabele doorlooptijd voor klachtenafhandeling is. Daardoor komt de uitspraak van de klachtencommissie soms te laat om nog verschil te maken in het verdere traject (3.7). Dat speelt vooral bij Veilig Thuis, waar de doorlooptijd kort is.
- Het informele proces voorafgaand aan de formele klacht is niet vastgelegd in de wet. Organisaties gaan hier zeer verschillend mee om. De grote pluriformiteit zorgt voor onduidelijkheid voor jongeren en ouders die met verschillende organisaties te maken hebben (1.9). In de Wkkgz zijn mogelijkheden voor bemiddeling explicieter vastgelegd met een verplichte klachtenfunctionaris.

De pluriformiteit in regelingen zorgt niet alleen voor knelpunten voor jongeren en ouders, maar maken het ook lastiger voor ondersteunende partijen als Jeugdstem om klagers goed te ondersteunen (1.13). Zij zijn dan ook veel tijd kwijt met het in kaart brengen van verschillende regelingen (6.6).

4.3 Gebrek aan naleving

Hoewel de kaders van het klachtrecht relatief open zijn, worden ze niet door elke organisatie nageleefd. Dat is op verschillende aspecten terug te zien.
- Bij sommige organisaties gaat het mis in de vertaling van de wet naar een klachtenregeling en klachtenreglement. Zo zijn er organisaties, vooral kleinere organisaties in het vrijwillig kader en wijkteams, zonder (vindbare) klachtenregeling (3.1). Ook lijken sommige klachtenregelingen in strijd met de geest van de wet: een laagdrempelige klachtafhandeling. Zo wordt bijvoorbeeld de informele route verplicht gemaakt voor een klacht ingediend kan worden (2.1) of wordt er een maximum gesteld aan het hoeveelheid klachten dat ingediend kan worden (3.4). Al deze voorbeelden werken drempelverhogend voor het indienen van klachten.
- Organisaties houden zich soms ook niet aan hun eigen klachtenregeling. Zo worden bijvoorbeeld termijnen zonder toelichting overschreden (3.8) en zijn er op grond van de definities in klachtenregelingen discussies over waar een klacht over mag worden ingediend (1.2).
- Een specifiek aandachtspunt bij de naleving is de rol van gemeenten. Wijkteams die zelf hulp verlenen, moeten voldoen aan het klachtrecht in de Jeugdwet. Daar zijn niet alle gemeenten zich van bewust (1.15). Met de ontwikkeling van stevige lokale teams wordt dit voor steeds meer gemeenten relevant. Een ander aandachtspunt rond gemeenten heeft meer te maken met de Awb dan met het klachtrecht. Als gemeenten geen beschikking afgeven, wordt het voor cliënten lastiger om uit te vinden waar zij een klacht kunnen indienen, zeker als verschillende partijen betrokken zijn (1.8).
- De ernstigste voorbeelden van het niet naleven van regelgeving zijn gelukkig schaars. Een enkele keer wordt de hulpverlening stopgezet naar aanleiding van een klacht (3.2). We hebben hier alleen incidentele signalen van, maar zelfs enkele signalen kunnen zorgen dat een veel grotere groep geen klacht meer in durft te dienen.

Inspecties houden toezicht op de naleving van wet- en regelgeving en jongeren en ouders verwachten dat zij alle problemen in naleving opsporen, maar dit is niet hun taak of hoe toezicht in

Nederland is ingericht (5.1). De inspecties hebben niet eens beschikking over een complete lijst van jeugdzorgaanbieders (5.3).

4.4 Samenwerking

In de huidige wettelijke kaders van de Jeugdwet en Wmo is het klachtrecht gekoppeld aan individuele organisaties of professionals. Dat leidt tot knelpunten in de praktijk van het jeugdzorgdomein, waarin veel samengewerkt wordt.

- Enerzijds maken samenwerkingen het lastig voor jongeren en ouders om te bepalen tegen wie en waar een klacht ingediend moet worden. Dit speelt zeker bij samenwerking tussen organisaties, waarbij het voor jongeren en ouders soms niet duidelijk is bij welke organisatie een klacht ingediend kan worden (1.6). Maar ook de samenwerking binnen organisaties maakt het lastig: over wie kan een klacht ingediend worden bij een teambeslissing (1.6)? Een specifiek aandachtspunt hierbij is de gedragswetenschapper, aangezien veel jongeren en ouders niet weten wie dit is, en dus ook niet tegen wie ze een klacht moeten indienen (1.7).
- Anderzijds levert samenwerking problemen op bij de afhandeling en opvolging van klachten. In sommige gevallen gaat een klacht meerdere klachtencommissies tegelijk aan, wat de integraliteit niet bevordert. En uitkomsten van klachtenprocedures worden niet altijd doorgegeven aan ketenpartners (3.9), terwijl zij soms wel consequenties verbinden aan conclusies die op basis van onterechte gedragingen getrokken zijn.

4.5 Professionaliteit van omgaan met klachten

Een deel van de problemen wordt veroorzaakt door een gebrek aan professionaliteit binnen organisaties als het gaat om omgaan met klachten. Dit staat los van het handelen van de klachtencommissie, maar is wel belangrijk voor hoe de afhandeling van klachten ervaren wordt, zowel door jongeren en ouders als door professionals.

- Hoewel het voordelen heeft om klachten via een informele traject op te lossen, levert dit traject ook knelpunten op. Zo komt het voor dat jongeren of ouders lang moeten wachten op een gesprek (2.2) of dat de teamleider als partijdige gespreksleider optreedt (2.3). Er wordt ook door organisaties wel aan Jeugdstem gevraagd om gespreksleider te zijn bij een dergelijk gesprek, terwijl dat niet hun rol is (3.16). Tot slot is de verslaglegging regelmatig niet volledig (2.4), waardoor er weinig is om op terug te vallen.
- Voor medewerkers kan een gebrek aan professionaliteit het klachtenproces zeer belastend maken. Zo zijn er organisaties waar medewerkers nauwelijks steun krijgen bij een klacht (3.15) en bijvoorbeeld alleen naar een hoorzitting van de klachtencommissie moeten.

Uiteraard zijn er ook organisaties waar dit wel goed gaat. Maar de notie dat leidinggevenden een belangrijke rol spelen in het veilig maken en houden van het klachtenproces voor alle betrokkenen, is niet overal de norm. Waar dat niet zo is, leidt dat tot onveiligheid voor zowel jongere of ouder als voor de betrokken professional.

4.6 Gebrek aan leren

Klachten kunnen belangrijke signalen zijn voor verbetering van de jeugdhulp. Jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties zijn bijvoorbeeld volgens de wet verplicht om verslag te doen van de

ontvangen klachten, inclusief informatie over de inhoud en aard daarvan.[13] In de praktijk worden klachten nog weinig benut als structurele leerbron (3.11). Daarbij speelt mee dat veel organisaties geen systeem hebben om lessen te trekken uit klachten en verbeteringen te implementeren (3.17). Bij klachten die informeel afgehandeld worden, is dit nog lastiger, aangezien deze vaak niet geregistreerd worden (2.8).



'Je wilt dat leren in het klachtrecht centraal staat, ook voor de ouders en jongeren. In de praktijk zie je dat er weinig aandacht voor is' - jeugdzorgprofessional

Er zijn organisaties die informele klachten wel registreren en evalueren, waaronder verschillende GI's. Ook in organisaties met een klachtenfunctionaris bestaan dergelijke systemen vaak wel, en worden ook signalen uit informele klachten meegenomen, aangezien veel klachtenfunctionarissen de opdracht hebben om niet alleen het klachtenproces te ondersteunen, maar ook om lessen te trekken en te verspreiden.

4.7 Kennis en informatie

Het gebrek aan kennis en begrijpelijke informatie over klachtrecht vormt een barrière voor zowel jongeren als professionals op verschillende momenten in het proces.



'Het was ingewikkeld om uit te zoeken hoe ik klacht kon indienen. Ik werd voor mijn gevoel van het kastje naar de muur gestuurd. Ik had graag gehad dat iemand me vertelt waar ik op dat moment voor hulp moest zijn' - jongere



'Organisaties kunnen meer investeren in dat medewerkers de klachtenregeling begrijpen. Ik gaf jarenlang folders met informatie, maar heb nooit begrepen wat daarin stond - jeugdzorgprofessional

- Voor jongeren en ook een deel van de ouders is de informatie van jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties te ingewikkeld om mee uit de voeten te kunnen of überhaupt niet vindbaar (1.4). Er zijn GI's die hun klachtenregeling naar aanleiding van het informatiepakket van

[13] Jeugdwet art. 4.3.1.

Jeugdstem herschreven hebben in begrijpelijke taal, maar bij de meeste organisaties is dat niet het geval. Daarnaast is sommige informatie ook niet correct (1.5).

- Ook voor professionals is gebrek aan kennis over het klachtrecht een probleem. Zij weten bijvoorbeeld niet goed het verschil tussen klachtrecht en tuchtrecht (1.11). Ook zijn ze onbekend met het proces van klachtbehandeling in het algemeen of met hoe de eigen klachtenregeling werkt (2.7). Dit versterkt de angst voor klachten die toch al leeft onder professionals.
- Een ander onderdeel van informatievoorziening betreft de uitspraken van klachtencommissies zelf. Zo zijn die niet altijd in toegankelijke taal geschreven of herkenbaar voor jongeren en ouders (3.5), en staat er niet overal informatie bij over mogelijke escalatieroutes bij aanhoudende onvrede (4.3).
- Tot slot is er bij jongeren en ouders verwarring over de rolverdeling van toezichthoudende instanties (5.2). Doordat ze niet weten wie wat doet en wat zij kunnen verwachten van de verschillende instanties, ontstaat er frustratie over het (gebrek aan) handelen van deze instanties.

4.8 Complexiteit van het proces

Het proces van klachten is zowel voor jongeren en ouders als voor professionals ingewikkeld.



'Ik heb er zes weken over gedaan om de klacht zo goed mogelijk te beschrijven. Je moet van goeden huize komen om emoties te scheiden van feiten. Kinderen zullen zo'n proces al helemaal nooit zelf kunnen doorlopen' - ouder

- Voor jongeren is het formele karakter van het klachtproces en het papierwerk een drempel (1.9). Mede door dit gevoel is het voor jongeren lastig om een klacht goed te verwoorden (1.10). Dat geldt ook voor een deel van de ouders. Verschillende klachtencommissies helpen jongeren en ouders met het klachtwaardig maken van klachten door ze te herschrijven. Zeker als jongeren en ouders dit weten, kan het de drempel om een klacht in te dienen verlagen. Een risico hierbij is wel dat de klacht daardoor minder herkenbaar wordt voor jongeren en ouders (3.12).
- Jongeren en ouders hebben vaak geen overzicht over alle processtappen en weten niet goed wat ze kunnen verwachten (1.9). Daardoor kunnen ook misverstanden ontstaan. Zo komt het voor dat jongeren informeel een klacht besproken hebben en daar niet tevreden over zijn, maar niet weten dat er nog een formele klachtenprocedure bestaat (2.6).
- Ouders geven aan dat organisaties soms juristen inzetten tijdens het klachtenproces. Ouders hebben dan ook behoefte aan juridische ondersteuning, maar die is niet laagdrempelig beschikbaar (6.3).
- Ook voor jeugdzorgprofessionals is het proces belastend (3.13). Zeker als veel klachten ingediend worden, kost het proces veel tijd, die naast het reguliere werk gevonden moet worden. Daarnaast hebben ook veel professionals geen zicht op de verschillende processtappen (1.11). Zij kunnen ook het betrekken van Jeugdstem als extra belastend ervaren (6.5) omdat Jeugdstem specifieke processtappen vereist. Sommige organisaties, vooral wijkteams en gemeenten, zijn soms onvoldoende bekend met deze processtappen (6.7).

Door de complexiteit van het proces ervaren jongeren en ouders een afhankelijkheid van Jeugdstem (6.1). Jeugdstem heeft echter in verschillende regio's wachttijden (6.2).

4.9 Klachtrecht in het gedwongen kader

Het gedwongen kader – als in: de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering – heeft een andere dynamiek dan het vrijwillig kader waar jeugdhulp geboden wordt op vrijwillige basis. Er worden ingrijpende beslissingen gemaakt, die grote consequenties hebben voor ouders en kinderen. Daarmee kan de vergelijking met wetgeving rond gedwongen zorg (H6 Jw, Wvggz, Wzd) aan de orde zijn. Veel van de rechtsbescherming in het gedwongen kader is echter al geborgd bij de rechter. Een klachtencommissie kan nooit oordelen over een gerechtelijke uitspraak. De scope van het klachtrecht van het gedwongen kader, en daarom ook dit hoofdstuk is dus sowieso beperkt tot die onderdelen waar de rechtsbescherming niet al via de rechter is geregeld (zie ook par.”Klachtrecht en overige geschillenregelingen voor gecertificeerde instellingen” in hoofdstuk 4).

Wat dan overblijft, is veelal van een fundamenteel andere aard dan het type gedwongen zorg in de Wzd, Wvggz en H6 Jw. Er is dus slechts op een beperkt aantal onderwerpen mogelijk aanleiding tot zwaarder klachtrecht. We lichten drie belangrijke onderdelen toe.

- Problemen in de bejegening kunnen tot escalatie in het traject leiden, maar dat geldt ook voor zorg op grond van Wzd en Wvggz, en daar zijn in deze wetten ook geen extra waarborgen voor klachtrecht opgenomen. Het ligt dus niet voor de hand om extra waarborgen op te nemen voor bejegening in het gedwongen kader.
- Foutieve verslaglegging in het gedwongen kader kan verstrekkende gevolgen hebben als de rechter dit verslag als basis gebruikt. Op dat moment kunnen fouten in het verslag echter ook bij de rechter geadresseerd worden. In de praktijk zijn er signalen van ouders die daar in de rechtszaal onvoldoende ruimte voor ervaren, maar dat is niet een probleem dat in het klachtrecht opgelost kan worden. Bovendien is verslaglegging ook in Wzd en Wvggz een basis voor verdere besluiten en is dit in die wetten ook geen grond voor zwaarder klachtrecht.
- Een specifiek aandachtspunt in de context van de Jeugdwet is de bepaling van jeugdhulp door de GI. Het is onduidelijk of de bepaling jeugdhulp nu wel of niet een vrijwillig karakter heeft en of deze wel of niet onder een geschillenregeling valt in boek 1 BW. Dit is nader uitgewerkt in bijlage / D. De rechtsbescherming van ouders (en via hun ook jongeren) in het gedwongen kader op dit punt is dus onduidelijk en daarmee niet goed geborgd.

Er zijn wel gerechtelijke routes waarin de inzet van jeugdhulp getoetst kan worden. Als ouders via een schriftelijke aanwijzing verplicht worden hun kind naar jeugdhulp te brengen, kunnen ouders tegen die schriftelijke aanwijzing in beroep omdat voor schriftelijke aanwijzingen specifieke geschillenregelingen bestaan in boek 1 BW. Ook kan de rechter de ingezette jeugdhulp toetsen in het kader van een verlenging van een maatregel. Daarmee zijn echter niet alle situaties waarin jeugdhulp ingezet wordt door de GI (tijdig) geadresseerd. Zolang onduidelijk is of ouders of jongeren gebruik kunnen maken van de geschillenregeling van artikel 1:262b Jw bij de bepaling jeugdhulp die niet is opgenomen in een schriftelijke aanwijzing, resteert in ieder geval het klachtrecht. Maar dat is in 4.2.a Jw eigenlijk te licht voor bepalingen jeugdhulp. Via andere verwijsroutes hebben ouders immers wel mogelijkheden om in beroep te gaan tegen een beslissing om wel of juist geen jeugdhulp in te zetten.

/ 5 Oplossingsrichtingen en juridische instrumenten

Het vorige hoofdstuk gaat over de problemen die spelen bij klachtbehandeling in de jeugdzorg en bij Veilig Thuis. In dit hoofdstuk brengen we oplossingsrichtingen in kaart om deze problemen op te lossen. Deze oplossingsrichtingen komen uit een vergelijking met andere juridische kaders, eerdere rapporten, suggesties uit interviews, klankbordgroepen en de begeleidingscommissie en een eigen analyse.

Uitgangspunt: niet het wiel opnieuw uitvinden

Een deel van de oplossingsrichtingen vereist een wetswijziging. Hier zijn veel verschillende mogelijkheden voor. Vanuit consistentie in wetgeving bezien is het echter niet wenselijk om voor de Jeugdwet en Wmo een volledig nieuw wettelijk kader te ontwikkelen. Harmonisatie met andere wetten ligt meer voor de hand. Daarom werken we voor wetswijzigingen in beginsel alleen oplossingsrichtingen uit die congruent zijn met aanpalende wetgeving. Alleen als dit geen oplossing biedt voor de specifieke context van de Jeugdwet voegen we een ander voorstel toe.

Opbouw van dit hoofdstuk

Zoals uit het vorige hoofdstuk bleek, zijn de problemen met het klachtrecht zeer verschillend van aard. Dat geldt dus ook voor mogelijke oplossingsrichtingen. In dit hoofdstuk hebben we 19 mogelijke oplossingsrichtingen geordend naar vijf categorieën.

- Klachtbehandeling
- Toegankelijkheid en ondersteuning
- Opvolging van klachten
- Toezicht
- Vaardigheden verbeteren

Per categorie hebben we verschillende oplossingsrichtingen, en vaak zijn er ook binnen een oplossingsrichting nog verschillende keuzes mogelijk. We geven een omschrijving van de oplossingsrichtingen aan de hand van verschillende aspecten:

- Wat houdt de oplossingsrichting in?
- Waar is het een oplossing voor?
- Ervaringen met deze oplossingsrichting
- Wat zou er concreet moeten gebeuren?
- Aandachtspunten bij deze oplossing
- Welke afweging is er te maken?

We werken zowel meer als minder kansrijke oplossingsrichtingen uit en brengen zo gestructureerd in kaart welke opties er zijn om de omgang met klachten in het jeugdzorgdomein te verbeteren en wat de aandachtspunten en afwegingen bij die oplossingsrichtingen zijn.

5.1 Klachtbehandeling

Veel van de knelpunten gaan over de manier waarop klachten behandeld worden. Jongeren, ouders, maar ook professionals ervaren dat proces vaak als zwaar, missen ondersteuning en zijn ontevreden over de scope en uitkomsten van de klachtenbehandeling. Deels komt dat door de wettelijke borging van klachtbehandeling in de Jeugdwet, en deels ligt het in de uitvoering. Wij zien daarvoor acht mogelijke oplossingsrichtingen.

1. Informatie over kwalitatief goede klachtenbehandeling
2. Definitie van klacht verduidelijken
3. Aansluiten bij de Wkkgz
4. Aansluiten bij wetgeving voor gedwongen zorg
5. Ervaringsdeskundige als lid van de klachtencommissie
6. Kring van klagers uitbreiden
7. Gezamenlijke klachtenprocedure voor samenwerkingsverbanden
8. Landelijk onafhankelijk klachteninstituut

1. Informatie over kwalitatief goede klachtenbehandeling

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Organisaties die een klachtenregeling moeten hebben vanuit de Jeugdwet of Wmo krijgen informatie over hoe zij een kwalitatief goede informele en formele klachtbehandeling kunnen inrichten voor jongeren, ouders, professionals en de organisatie zelf. Zo kunnen zij controleren of de huidige klachtenbehandeling voldoet en deze mogelijk verbeteren.

Waar is het een oplossing voor?

Organisaties gaan verschillend om met de procedures rond klachtenbehandeling. Sommige organisaties zouden al een kwaliteitsverbetering kunnen bewerkstelligen door te zorgen dat ze zich aan wettelijke voorschriften houden. Andere kunnen leren van goede voorbeelden. Door op een rij te zetten wat organisaties minimaal moeten regelen en goede voorbeelden te delen, kunnen organisaties laagdrempelig leren hoe zij hun klachtenbehandeling optimaal kunnen inrichten.

Afhankelijk van de inhoud en breedte van de handreiking raakt deze oplossingsrichting aan een groot deel van de gesignaleerde knelpunten.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- Het informatiepakket 'Help, een klacht!'[14] van Jeugdstem biedt tien gouden regels voor goede klachtbehandeling en een checklist. Deze aanbevelingen zijn echter op veel plaatsen niet geïmplementeerd.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Er is de afgelopen jaren al veel informatie ontwikkeld over kwalitatief goede klachtbehandeling. Uit gesprekken met betrokken professionals en Jeugdstem blijkt dat deze informatie beperkt wordt gebruikt. Er is dus een andere strategie nodig. Op de inhoud, op wie de handreiking ontwikkelt en op de verspreiding ervan.

- **Inhoud van de handreiking.** Inhoud die concreet is, en waar weinig vertaalslagen gemaakt hoeven worden richting implementatie, zoals een standaard klachtenregeling of een uitgewerkt

[14] Jeugdstem. (februari 2024). *Informatiepakket Help, een klacht!*

proces. Met in ieder geval een toelichting op de minimale wettelijke eisen en de rol van informele klachtenbehandeling, aangevuld met voorbeelden van betere klachtenbehandeling en handvatten voor hoe opvolging vorm te geven.
- **Ontwikkelen handreiking.** Door de ministeries van VWS, J&V en de brancheorganisaties, in samenwerking met het NJI, Jeugdstem, jongeren en ouders. De combinatie van de ministeries en de branches geven de handreiking extra gezag en urgentie.
- **Verspreiden handreiking.** Verspreiding door de ministeries, VNG en brancheorganisaties naar gemeenten, jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties.
- **Specifiek voor wijkteams** die zelf jeugdhulp verlenen kan de relevante informatie opgenomen worden in de informatiepakketten die ontwikkeld worden rond stevige lokale teams.

Aandachtspunten bij deze oplossing

- Communicatie heeft tot nog toe het klachtrecht slechts beperkt verbeterd.
- Het is onmogelijk om alle jeugdhulpaanbieders te bereiken, omdat een groot deel onbekend is. Er is geen vergunningsplicht in de Jeugdwet. De Wtza verplicht nieuwe jeugdhulpaanbieders om zich te melden, maar bestaande aanbieders hoeven dit niet te doen. Ook gemeenten hebben door onderaannemers niet altijd zicht op al hun jeugdhulpaanbieders.
- Organisaties hebben met veel meer opgaven te maken en waardoor er niet altijd ruimte is om prioriteit te geven aan het verbeteren van het klachtenproces.

Welke afweging is er te maken?

De handreiking is een laagdrempelige manier om de uniformiteit en kwaliteit van klachtenregelingen te verbeteren, maar het resultaat is sterk afhankelijk van de implementatie door organisaties waar de verbeteringen wenselijk zijn. Binnen de vele opgaven in het jeugdzorgdomein krijgt het klachtrecht niet automatisch prioriteit. Hoewel de afzender en verspreidingswijze een handreiking extra gewicht kunnen geven, is het daarom niet waarschijnlijk dat dit als eigenstandige maatregel veel effect gaat sorteren. Binnen een groter maatregelenpakket kan een handreiking wel ondersteunend zijn aan implementatie.

2. Definitie van klacht verduidelijken

Wat houdt de oplossingsrichting in?

De huidige definitie van een klacht in de Jeugdwet (art. 4.2.1) richt zich op gedragingen van een jeugdhulpaanbieder of GI. Volgens de Memorie van Toelichting bij de Jeugdwet vallen onder gedragingen niet alleen een 'doen', maar "ook het nalaten en het expliciet innemen van standpunten of het nemen van beslissingen" (p. 169). De voorgestelde oplossingsrichting is om het klachtbegrip te verduidelijken.

Waar is het een oplossing voor?

Doordat de wet gedragingen niet definieert, kunnen jeugdhulpaanbieders en GI's zelf bepalen wat klachtwaardige gedragingen zijn. Dit leidt ertoe dat gedragingen soms als niet klachtwaardig aangemerkt worden terwijl jongeren en ouders daarover wel een klacht zouden willen indienen. Dit betreft bijvoorbeeld klachten over (zorg)inhoudelijke keuzes.

Oplossing voor: (1.2) Inhoud en aard van de klacht.

Ervaring met deze oplossingsrichting

- Er zijn organisaties die inhoudelijke klachten wel behandelen en daarmee meer tegemoetkomen aan de behoeften van ouders en jongeren.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Het verduidelijken van het klachtbegrip kan via twee routes:

- Een laagdrempelige route is als de branches in samenwerking met de ministeries VWS en J&V een handreiking maken voor organisaties in het jeugdzorgdomein waarin (onder andere) een passage staat over de reikwijdte en waar ze op moeten letten.
- Een stap concreter is als de branche samen met de ministeries VWS en J&V een standaard klachtenregeling opzet waarin onder andere de reikwijdte van een klacht duidelijk gedefinieerd is. Dit is voor organisaties gemakkelijk te implementeren en de combinatie van de branche en het ministerie geeft gezag aan een dergelijke publicatie.
- De meest vergaande optie is de verduidelijking in de wet opnemen. Dan zou de definitie van gedragingen zoals gegeven in de MvT opgenomen moeten worden in art. 4.2.1 Jw of een definitie van 'gedragingen' moeten worden toegevoegd aan art. 1.1 Jw. Hier zou in ieder geval uit moeten blijken dat zorginhoudelijke keuzes onderdeel zijn van het klachtrecht.

Aandachtspunten bij deze oplossing

- Jeugdstem heeft verschillende informatiemiddelen ontwikkeld over het klachtrecht. Zo is er een informatiepakket met tien gouden regels voor klachtenbehandeling,[15] gericht op de jeugdbeschermingsketen. Dit zijn toegankelijke materialen, die op een enkele plek tot aanpassing geleid hebben, maar in de praktijk blijkt het effect beperkt.
- Een wetswijziging is een zwaar middel en een langdurig traject.

Welke afweging is er te maken?

De reikwijdte van klachten is een van de grootste frustraties die we terugkrijgen van jongeren en ouders. Deze maatregel zou dan ook veel problemen in het klachtrecht oplossen. Het is uiteraard mogelijk om te proberen de reikwijdte te verduidelijken met communicatie. Dit is echter een vrijblijvende oplossing. Gezien de ervaringen met communicatiemiddelen tot nog toe is de kans klein dat alleen communicatie volstaat. Daarom ligt een wetswijziging wel voor de hand. Om ook direct iets te veranderen, kunnen de drie oplossingsroutes gecombineerd worden:

- Direct communiceren over de gewenste reikwijdte van klachtrecht.
- Vervolgens een wetswijziging waarin dit verankerd wordt.
- Naar aanleiding daarvan een standaard klachtenregeling om organisaties te helpen de wetswijziging te implementeren.

3. Aansluiten bij de Wkkgz

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Jeugdzorgaanbieders en Veilig Thuis (of eventueel de hele Wmo, maar dat is buiten de scope van dit onderzoek) gaan de Wkkgz volgen. Dat betekent in het bijzonder met betrekking tot klachten:

- Onafhankelijke geschillencommissie
- Vaste termijnen voor klachtenbehandeling van maximaal 6 weken
- Een klachtenfunctionaris

Een klachtencommissie is niet verplicht onder de Wkkgz, maar zorgaanbieders kunnen er wel voor kiezen om die mogelijkheid in aanvulling op de geschillencommissie aan te bieden. Dit bepalen zorgaanbieders samen met de cliëntenraad.

[15] Jeugdstem. (februari 2024). Informatiepakket Help, een klacht! Over klachtrecht en klachtbehandeling in de jeugdbeschermingsketen. Infopakket klachtrecht V4.pdf

Waar is het een oplossing voor?

In de Wkkgz zitten verschillende waarborgen voor cliënten die er niet zijn in de Jeugdwet en de Wmo waar cliënten wel behoefte aan hebben (de cijfers tussen haakjes verwijzen naar knelpunten in bijlage A.

- De onafhankelijkheid van de geschillencommissie voorkomt de schijn van partijdigheid die nu soms bestaat *(3.4, 3.6)*;
- Het kan een einde maken aan lange doorlooptijden bij klachtencommissies *(3.7, 3.8)*;
- Via de klachtenfunctionaris is ondersteuning van jongeren en ouders bij het indienen van een klacht beter geborgd *(2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.8, 2.9, 3.2, 3.3, 3.11, 3.15, 3.16, 3.17, 4.1, 4.3)*;
- Minder verschillen tussen regelingen en procedures bij verschillende zorgorganisaties *(1.13, 3.9)*.

Ervaring met deze oplossingsrichting

In andere delen van de zorg zijn met deze oplossingsrichting ervaringen opgedaan, aangezien daar de Wkkgz al geldt. Maar ook in de Jeugdzorg en Wmo zijn ervaringen met onderdelen van de wet.

Binnen Jeugdwet en Wmo zijn geen ervaringen met een geschillencommissie, maar wel met een onafhankelijke commissie:

- Op dit moment werken veel aanbieders ook al met een onafhankelijke klachtencommissie.
- In de Wet op de Jeugdzorg in 2005 was een onafhankelijke klachtencommissie verplicht. Deze eis is later vervallen, maar veel organisaties, waaronder GI's, laten geen medewerkers plaatsenemen in klachtencommissies.

Ervaringen met doorlooptijden:

- In de Wet op de Jeugdzorg in 2005 stond een doorlooptijd van 6 weken voor klachten.

Ervaringen met de klachtenfunctionaris:

- Een deel van de organisaties in de Jeugdwet valt op grond van andere zorg die ze leveren nu al onder de Wkkgz. In de praktijk hanteren zij voor de Jeugdwet vaak dezelfde klachtenprocedures als voor hun andere organisatieonderdelen. Dit geldt ook vaak voor Veilig Thuis-organisaties die onder de GGD vallen en de klachtenfunctionaris ook toegankelijk maken voor cliënten van Veilig Thuis. Ook sommige GI's hebben een klachtenbemiddelaar met een vergelijkbare rol als een klachtenfunctionaris of zowel een klachtenfunctionaris als een klachtenbemiddelaar.
- De rol van de klachtenfunctionaris in de Wkkgz wordt als positief ervaren door jongeren, ouders en professionals, omdat deze helpt om het klachtproces te duiden. Zo blijkt ook uit de evaluatie van de Wkkgz door Nivel[16].

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Aansluiting zoeken bij de Wkkgz kan op twee manieren:

- **Landelijke handreiking onafhankelijke klachtencommissie**: de ministeries van VWS en J&V kunnen in samenwerking met de branches via een landelijke handreiking organisaties aanraden om de vereisten van de Wkkgz zoveel mogelijk te volgen binnen de klachtenafhandeling in de Jeugdwet. Dit is niet volledig mogelijk zonder wetswijziging, maar elementen zouden wel overgenomen kunnen worden.

[16] Friele, R.D., Legemaate, J., Wijne, R.P., Munshi, R.T., Knap, L.J., Bouwman, R.J.R., Sankatsing, V.D.V. Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Den Haag: ZonMw, 2021. 276 p. Reeks evaluatie regelgeving: deel 49.

- **Wettelijk verankeren van vereisten uit Wkkgz in Jeugdwet en voor Veilig Thuis**: dit kan door de reikwijdte van de Wkkgz naar de Jeugdwet en naar (een deel van) de Wmo voor Veilig Thuis uit te breiden.

Aandachtspunten bij deze oplossing

Algemene aandachtspunten:

- De eerdere ervaring met vrijblijvende communicatie door bijvoorbeeld Jeugdstem over klachtrecht is dat dit beperkt geïmplementeerd wordt.
- Een wetswijziging is een zwaar middel en een langdurig traject.

Aandachtspunten bij specifieke onderdelen:

- Een externe geschillencommissie kent de situatie binnen de organisatie minder goed en binnen de Wkkgz zijn er niet uitsluitend positieve ervaringen mee.
- Vaste kortere doorlooptijden leggen meer druk op het klachtproces. Daarnaast blijkt in de praktijk dat klagers vaak om uitstel vragen waardoor 6 weken niet gehaald wordt. Een vaste korte termijn betekent daarmee niet direct dat de termijnen gehaald worden.
- De geschillencommissie in de Wkkgz heeft de mogelijkheid om een schadevergoeding op te leggen. Dit wordt binnen het jeugdveld niet door iedereen als positief ervaren.
- Meer professionaliteit kan leiden tot extra kosten (bijvoorbeeld voor een klachtenfunctionaris).

Welke afweging is er te maken?

Communicatie alleen zal er waarschijnlijk niet voor zorgen dat alle organisaties de aansluiting bij de Wkkgz gaan zoeken. Daarvoor is een wetswijziging vereist. Dit is een langdurig traject, dat ook forse consequenties heeft voor de uitvoering van het klachtrecht in het jeugdzorgdomein. Deze optie geeft wel meer waarborgen en uniformiteit in klachtenregelingen. Daarnaast voorziet de Wkkgz in een klachtenfunctionaris, die kan ondersteunen in de klachtenafhandeling en de professionaliteit en lerend vermogen in organisaties kan aanjagen. Hoewel ook de Wkkgz verbeterpunten kent, werkt deze wet over het algemeen goed.[17]

Harmoniseren met de Wkkgz zou naast de inhoudelijke verbeteringen ook leiden tot meer congruentie met aanpalende wetgeving. Er is immers niet direct aanleiding om het klachtrecht in de Jeugdwet (en in mindere mate ook de Wmo) anders te regelen dan in de rest van de zorg: voor de invoering van de Wkkgz was dit ook op hoofdlijnen gelijkgesteld. Als er wel verschillen zijn, kunnen de relevante artikelen worden toegevoegd aan de Jeugdwet en de Wmo, zodat niet de hele Wkkgz van toepassing wordt. Aansluiten bij de Wkkgz is bovendien logisch, aangezien paragraaf 4.2.a Jw nog is gebaseerd op een voorganger van de Wkkgz, de Wckz.

4. Aansluiten bij wetgeving voor gedwongen zorg

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Voor de jeugdhulpbepaling door de GI gaat wetgeving gelden die aansluit bij H6 Jw, Wzd of Wvggz. Dat betekent in het bijzonder:

- Kortere doorlooptijden
- Bindende werking van het klachtrecht
- Mogelijkheid tot schadevergoeding
- Beroepsmogelijkheid
- Deskundigheid van de klachtencommissie (jurist als voorzitter)

[17] Zie Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, ZonMW (2021).

- Waarborgen voor locaties van hoorzittingen
- Borging van privacy in het proces.

Waar is het een oplossing voor?

De groep in een zeer kwetsbare positie waar gevolgen zeer verstrekkend kunnen zijn, krijgt extra waarborgen in het klachtproces. Het zou specifiek gaan om het bepalen van jeugdhulp (zie paragraaf 5.9 in hoofdstuk 5 Probleemanalyse). Via alle andere verwijsroutes is daartegen beroep mogelijk, bij de bepaling door de GI is deze beroepsmogelijkheid onduidelijk en daarmee niet goed geborgd t. Door extra waarborgen te bieden in het klachtrecht, wordt de positie van ouders en jongeren op dit punt iets meer gelijkgetrokken met de andere routes naar jeugdhulp.

De oplossingsrichting biedt een oplossing voor: (3.3) opvolging van klachten, (3.6) schijn van partijdigheid van de klachtencommissie, (3.15) angst voor reputatieschade, (4.3) geen informatie over escalatieroutes.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- In de Wvggz, Wzd en H6 van de Jeugdwet is al ervaring opgedaan met de genoemde maatregelen.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

De relevante passages uit de andere wetten moeten overgenomen worden in de Jeugdwet en Wmo.

- Voor congruentie binnen de Jeugdwet ligt aansluiten bij H6 Jw het meest voor de hand. De passages over klachtrecht moet dan verwerkt worden in H4, waarbij duidelijk afgebakend moet worden in welke gevallen hij van toepassing is.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Harmoniseren met deze wetten zou alleen betrekking hebben op de jeugdhulpbepaling van de GI. Dat introduceert twee vormen van klachtrecht bij deze organisaties, wat de uitvoering bij deze organisaties bemoeilijkt.
- Als aangesloten wordt bij H6 Jw leidt de beroepsmogelijkheid in potentie tot relatief veel zaken bij de RSJ. Deze organisatie is niet ingericht voor grote hoeveelheden klachten.
- Een bindende werking van de klachtencommissie kan juridificering van het proces in de hand werken en zo de laagdrempeligheid schaden.
- Een beroepsmogelijkheid bij de rechter voor ouders bij het bepalen van jeugdhulp door de GI is congruenter met andere wettelijke kaders dan een klachtenprocedure met meer waarborgen. De geschillenregeling van artikel 1:262b BW zou hiervoor de aangewezen plek zijn, maar dan moet wel verduidelijkt worden dat deze hiervoor openstaat.

Welke afweging is er te maken?

Aansluiten bij wetgeving voor gedwongen zorg voor het bepalen van jeugdhulp door de GI heeft grotere uitvoeringsconsequenties dan aansluiten bij de Wkkgz en roept juridisch ook meer vragen op. De handelingen van de GI die niet getoetst worden door de rechter zijn immers minder verstrekkend dan de handelingen die onder wetgeving voor gedwongen zorg vallen. Tegelijkertijd zijn de waarborgen rondom het bepalen van jeugdhulp op dit moment ook minder goed ingeregeld dan via andere verwijsroutes het geval is. Daar vormt het klachtrecht geen volledige oplossing voor, maar wellicht kan het wel iets mitigeren. Een andere optie, die buiten het klachtrecht ligt, is om de route naar de geschillenprocedure bij de rechter expliciet open te stellen, of die openstelling te expliciteren voor de jeugdhulpbepaling door de GI.

5. Ervaringsdeskundige als lid van de klachtencommissie

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Klachtencommissies hebben minimaal één lid dat ervaringsdeskundigheid heeft.

Waar is het een oplossing voor?

Een ervaringsdeskundige als lid van de klachtencommissie kan ervoor zorgen dat jongeren en ouders zich beter gehoord en meer op hun gemak voelen tijdens klachtbehandeling. De ervaringsdeskundige kan de klachtencommissie helpen om op een toegankelijke manier te communiceren naar jongeren en ouders en om de juiste vragen te stellen om het perspectief van de klager te begrijpen.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.9) Formaliteit en papierwerk, (3.5) Toegankelijkheid en compleetheid van uitspraken klachtencommissie, en (3.6) Schijn van partijdigheid bij klachtencommissies.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Er zou ten eerste helder moeten worden afgebakend wie een ervaringsdeskundige in de context van klachtbehandeling onder hoofdstuk 4 de Jeugdwet en hoofdstuk 4 van de Wmo is. Voor de kwaliteitsborging ligt het voor de hand een opleiding ervaringsdeskundigheid te vereisen en specifiek ervaring met jeugdzorg. In aanvulling daarop zou ervaring met klachten vereist kunnen worden. Vervolgens kan de implementatie hiervan op twee manieren:

- **Landelijke handreiking ervaringsdeskundige in klachtencommissie**: de ministeries van VWS en J&V kunnen via een landelijke handreiking het toevoegen van een ervaringsdeskundige aan de leden van de klachtencommissie aanraden die niet wordt vereist vanuit de wettelijke kaders van de Jeugdwet en Wmo. Hierin moet de afbakening van ervaringsdeskundigheid helder worden beschreven.
- **Wettelijk verankeren van ervaringsdeskundigheid in klachtencommissie:** dit kan door aan artikel 4.2.1 lid 2 onderdeel a van de Jeugdwet en artikel 4.2.7 lid 2 onderdeel a van de Wmo toe te voegen dat in ieder geval één lid van de klachtencommissie ervaringsdeskundige is.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Het is niet duidelijk of er voldoende ervaringsdeskundigen zijn die deze rol in alle klachtencommissies kunnen en willen invullen. Zeker als persoonlijke ervaring met klachten vereist wordt, is dit waarschijnlijk niet het geval. Als deze eis beperkt wordt tot GI's, is dit probleem minder groot gezien het beperkte aantal GI's.
- Mogelijk ervaren professionals het klachtenproces als onveiliger als er een ervaringsdeskundige in de klachtencommissie zit, omdat dit de suggestie van vooringenomenheid kan wekken.
- Vergelijkbare bepalingen zijn niet opgenomen in andere wetten, dus zouden een specifieke toevoeging voor de Jeugdwet (en Wmo) zijn.

Welke afweging is er te maken?

De afweging is of een klachtencommissie de juiste plek is om ervaringsdeskundigheid in te zetten ten opzichte van ondersteuning in het klachtproces. Hoewel de klachtencommissie hiermee mogelijk toegankelijker voelt voor jongeren en ouders, hebben we geen aanwijzingen gevonden voor problemen met de kwaliteit van uitspraken van goed functionerende klachtencommissies. Daarnaast vraagt de wettelijke definitie van passende ervaringsdeskundigheid veel uitwerking en zijn vergelijkbare bepalingen ook niet in andere wetten opgenomen. Daarmee lijkt dit geen logische optie.

6. Kring van klagers uitbreiden

Wat houdt de oplossingsrichting in?

De kring van klagers wordt uitgebreid met vertrouwenspersonen en gezinshuisouders. Daarnaast komt er de mogelijkheid voor jongeren en ouders om iemand aan te wijzen die ook een klacht mag indienen, niet alleen namens de jongere of ouder zelf, maar ook vanuit eigen waarnemingen.

Waar is het een oplossing voor?

Het verbreden van de kring van klagers zorgt ervoor dat er rond jongeren en ouders die eigen onvrede niet herkennen als klacht of geen klacht in durven te dienen meer mensen zijn die op eigen gezag een klacht in kunnen dienen.

- De toevoeging van gezinshuisouders trekt hun rol gelijk met die van pleeghouders wat betreft het klachtrecht. Dit zorgt ervoor dat kinderen die in een gezinshuis wonen waarvan de biologische ouder niet meer betrokken is wel een ouderfiguur hebben die kan klagen.
- De toevoeging van vertrouwenspersonen is bedoeld voor een situatie dat de jongeren ook met steun van de vertrouwenspersoon geen klacht in durft te dienen, maar dat de vertrouwenspersoon dit wel nodig vindt.
- Tot slot hebben jongeren soms iemand die hen bijstaat en die ze vertrouwen die niet binnen de wettelijke kring van klagers valt. Dit wordt soms geformaliseerd in een JIM, maar niet altijd. Door een nabije derde ook het recht te geven om te klagen, via een specifieke toestemmingsverklaring, is de verwachting dat de schroom om een klacht in te dienen kleiner zal worden, zeker bij jongeren die geen ouders hebben die goed in staat zijn om een klacht in te dienen.

De oplossingsrichting biedt een oplossing voor: (1.1) Niet herkennen van klachten, (1.2) Klachtrecht geen passende optie voor jongeren, en (1.17) Niet kunnen klagen als professional.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- De Wvggz, Wzd en Wkkgz bieden de vertegenwoordiger van betrokkenen (Wvggz) en cliënten (Wzd en Wkkgz) de mogelijkheid om te klagen. In de Wkkgz gaat het om een persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt. In de Wvggz en Wzd is de vertegenwoordiger de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt of betrokkene tenzij anders vastgesteld. De Jeugdwet en Wmo bieden geen vergelijkbare vertegenwoordiger van de jongere.
- Er zijn nu al organisaties waar klachten van professionals wel in behandeling genomen worden of die duidelijke afspraken hebben dat dergelijke klachten via het management opgepakt worden.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

- **Wetswijziging:** het verbreden van de kring van klagers vraagt een toevoeging van ‘vertrouwenspersonen, gezinshuisouders, pleegouders en een door de voorgaande aangewezen derde’ aan artikel 4.2.1, vierde lid van de Jeugdwet.
- **Registreren van aangewezen derden:** dit vraagt een systeem om aan de klachtencommissie te tonen dat de persoon die de klacht indient is aangewezen door de daartoe gerechtigde. De jongere zou de persoon een schriftelijke machtiging kunnen geven die wordt gecontroleerd door de klachtencommissie. Het formulier hiervoor wordt bij aanvang zorg beschikbaar gesteld door de jeugdhulpaanbieder, GI of Veilig Thuis-organisatie.
- **Vrijwillige keuze om dit te doen:** aangezien er nu ook al klachtencommissies zijn die breder klachten aannemen dan de huidige wettelijke kring van klagers, zou dit ook als advies meegegeven kunnen worden aan de sector. Dat zou echter wel een expliciete afwijking zijn van wat er in de wet staat, dus is juridisch twijfelachtig.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Niet alle professionals kunnen klagen in dit voorstel. Dit is om te voorkomen dat de kring van klagers al te breed wordt. Bovendien zijn er in veel gevallen andere routes voor professionals als zij een misstand zien. Er zullen hierdoor echter nog steeds klachten niet in beeld komen.
- Een gezinshuisouder is niet gedefinieerd in de wet. Dat kan afbakeningsproblemen krijgen. Tegelijkertijd wordt het woord 'gezinshuis' wel al gebruikt in de huidige Jeugdwet (art 2.3 lid 6), waaruit geconcludeerd kan worden dat dit woord voldoende gebruikelijk is om in een wet te gebruiken. Dat zou dan ook gelden voor gezinshuisouder. Als dit problemen oplevert, zou ook nog gekozen kunnen worden om het klachtrecht uit te breiden naar alle betrokken jeugdhulpverleners (eventueel alleen bij jeugdhulp met verblijf). Dit breidt de kring van klagers wel meer uit dan dit voorstel.
- Er kan extra spanning komen te staan op de rol van vertrouwenspersoon als zij eigenstandig kunnen klagen. Vertrouwenspersonen zullen sowieso terughoudend om moeten gaan met hun recht om te klagen om effectief te blijven in de context van de organisatie waar zij komen, maar als het nodig is wel die stap moeten nemen. Dit vraag nieuwe competenties van vertrouwenspersonen.
- De voorgestelde oplossingsrichting geldt niet voor Veilig Thuis. De reden hiervoor is dat de doelgroep hier veel breder is dan jongeren, waardoor specifiek voor jongeren een uitzonderingspositie gedefinieerd zou moeten worden. Daarnaast zijn de doorlooptijden bij Veilig Thuis dusdanig kort dat de uitvoerbaarheid te veel onder druk komt te staan.
- Het registreren van de aangewezen derde vraagt tijd. Voor een zuiver proces is het wenselijk om dit soort machtigingen standaard voor bepaalde tijd te laten gelden en daarna expliciet bij te controleren of dit nog actueel is.

Welke afweging is er te maken?

Het uitbreiden van de kring van klagers maakt het klachtrecht toegankelijker, omdat het de mogelijkheid biedt om andere betrokkenen bij het kind te laten klagen. Als er wordt gekozen voor een uitbreiding waarbij ook aangewezen derden mogen klagen, geeft dat wel extra uitdagingen in de uitvoering. Een dergelijke methode doet echter wel meer recht aan de positie van steunfiguren van kinderen in de jeugdzorg en is daarmee een manier om jongeren een stem te geven zonder hen met het volledige klachtproces te belasten.

7. Gezamenlijke klachtenprocedure voor samenwerkingsverbanden

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Gemeenten, jeugdhulpaanbieders, wijkteams en GI's die jeugdzorg bieden vanuit een samenwerkingsverband ontwikkelen een gezamenlijke klachtenprocedure die geldt voor alle betrokken organisaties en werken met dezelfde klachtencommissie.

Waar is het een oplossing voor?

Op dit moment hebben jongeren en ouders die jeugdzorg ontvangen vanuit een samenwerkingsverband te maken met verschillende instanties en bijbehorende klachtenregelingen en -procedures. Dit maakt het lastig om te weten waar ze terecht kunnen met een klacht en wat ze kunnen verwachten van het proces. Eén gezamenlijke klachtenprocedure maakt het makkelijker om de juiste weg te vinden – er is immers één klachtencommissie. Bovendien verlaagt dit de druk voor klachtencommissies, omdat klachten minder vaak hoeven te worden afgewezen doordat ze bij het verkeerde loket terechtkomen.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.6) bepalen van organisatie of professional over wie je klaagt, (1.13) pluriformiteit in regelingen lastig voor ondersteunende partijen, (6.7) informatievoorziening complex om uit te voeren door de hoeveelheid regelingen, en (3.9) integrale klachtbehandeling.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- Veel organisaties in de jeugdzorg zijn al aangesloten bij regionale klachtencommissies. Als alle bij een samenwerkingsverband aangesloten organisaties hun klachtenregeling harmoniseren en zich aansluiten bij dezelfde regionale klachtencommissie, is dat een laagdrempelige manier om een gezamenlijke klachtencommissie te organiseren.
- In de Wkkgz wordt gewerkt met externe geschillencommissies, waarmee een vergelijkbaar doel bereikt kan worden.
- Instellingen in de gehandicaptenzorg Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar hebben een gezamenlijke klachtencommissie ingesteld vanuit het samenwerkingsverband[18]. Klachten van cliënten worden hier centraal behandeld, los van individuele organisaties. De klachtencommissie behandelt klachten in het kader van de Jeugdwet, Wmo, Wlz, Zvw en Participatiewet/UWV-regelingen.
- Ook in het kader van proeftuinen in het toekomstscenario jeugd- en gezinsbescherming wordt met gemeenschappelijke klachtenbehandeling geëxperimenteerd.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Samenwerkingsverbanden zullen het initiatief moeten nemen om een gezamenlijke klachtenregeling op te stellen en een klachtencommissie te benoemen, of gezamenlijk aansluiten bij een regionale klachtencommissie.

- De beste route hiervoor is als gemeenten die jeugdhulp aan samenwerkingsverbanden of met onderaannemersconstructies aanbesteden in hun aanbestedingsdocumenten als eis opnemen dat alle samenwerkingspartijen een gezamenlijke klachtenprocedure moeten hebben. Vanuit de VNG kunnen de relevante clausules opgenomen worden in de contractstandaarden.
- De branche kan samen met de ministeries VWS en J&V goede voorbeelden delen van gezamenlijke klachtenprocedures. Een voorbeeldregeling is voor de samenwerkingsverbanden makkelijker te implementeren dan om zelf een regeling op te stellen. Deze goede voorbeelden zouden ook moeten laten zien hoe de klachtenprocedure geborgd kan worden in het samenwerkingsverband, bijvoorbeeld in de klachtenregeling en hoe de governance is ingericht: met afspraken over financiering, verantwoordelijkheden en over de terugkoppeling van de uitkomsten.
- Een lichtere vorm hiervan is om een no wrong door principe te hanteren, waarbij wel verschillende klachtencommissies zijn, maar deze onderling wel samenwerken om te voorkomen dat de cliënt van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Dit biedt echter geen integrale klachtenbehandeling en kan een lastig toestemmingsproces met de cliënt vragen.
- Tot slot zou een wettelijke route denkbaar zijn, waarbij samenwerkende aanbieders in de jeugdzorg verplicht worden tot een gezamenlijke klachtenregeling en integrale klachtenbehandeling.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Een oplossing langs de route van de wet is lastig te definiëren gezien de pluriformiteit van samenwerkingsverbanden.

[18] Instelling Klachtencommissie Daelzicht-Pergamijn-PSW-Radar.pdf

- De gemeentelijke route is kansrijker, maar alleen als de clausules geïmplementeerd worden in de contractstandaarden. Anders is de kans groot dat klachtenbehandeling minder prioriteit krijgt dan andere grote opgaven en vergeten wordt.
- Voor organisaties die in veel verschillende samenwerkingsverbanden zitten, kan het harmoniseren van klachtenregelingen en klachtencommissies ingewikkeld zijn. Regionale klachtencommissies bieden beperkt soelaas voor landelijk opererende organisaties.

Welke afweging is er te maken?

De keuze om individuele klachtenprocedures te vervangen door één gezamenlijke binnen het samenwerkingsverband sluit goed aan bij de beweging naar meer integrale zorg. Een wettelijke borging lijkt echter lastig, dus de implementatie hiervan zou primair aan VNG en gemeenten zijn. Als gebruikgemaakt wordt van regionale klachtencommissies, zouden landelijke organisaties zich bij meerdere klachtencommissies aan moeten sluiten, wat ook tot verwarring kan leiden over waar cliënten moeten zijn. Deze optie lost dus niet alles op. Tegelijkertijd neemt samenwerking binnen het jeugdzorgdomein alleen maar toe, dus kan verwacht worden dat de problemen die vragen om deze oplossingsrichting eerder groter dan kleiner worden.

8. Landelijk onafhankelijk klachteninstituut

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Een landelijk onafhankelijk instituut neemt de klachtbehandeling in het jeugdzorgdomein over; alle jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-regio's zouden verplicht aansluiten. Het instituut heeft de juiste deskundigheid, behandelt klachten en doet bindende uitspraken die ook gehandhaafd worden.

Waar is het een oplossing voor?

Het voorstel voor een onafhankelijk klachteninstituut is uitgewerkt door ervaringsdeskundigen die het klachtrecht willen verbeteren[19]. Zij hebben dit initiatief genomen omdat zij zien dat jongeren en ouders momenteel onvoldoende vertrouwen hebben in de klachtbehandeling van individuele jeugdzorgorganisaties en Veilig Thuis-organisaties. Met een onafhankelijk klachtinstituut waarin alle benodigde kennis geborgd is, zouden zij terecht kunnen bij een centraal, onafhankelijk loket dat losstaat van de betrokken organisatie. Dit biedt jongeren en ouders meer zekerheid dat hun klacht objectief en deskundig wordt beoordeeld. Daarnaast zijn de uitspraken bindend, waardoor er opvolging aan gegeven moet worden.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.2) inhoud en aard van de klacht, (1.6) bepalen van organisatie of professional over wie je klaagt, (1.13) pluriformiteit in regelingen lastig voor ondersteunende partijen, (1.15) klachten over wijkteams, (2.1) verplichte informele route, (3.3) opvolging van klachten, (3.4) onvolledige behandeling meervoudige klachten, (3.5) toegankelijkheid en compleetheid van uitspraken klachtencommissie, (3.6) schijn van partijdigheid bij klachtencommissies, (3.8) overschrijding van termijnen, (3.9) integrale klachtenbehandeling, en (4.3) geen informatie over escalatieroutes.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- De meest vergelijkbare gremia zijn de geschillencommissies uit de Wkkgz, maar deze zijn anders in rol en aard dan dit klachteninstituut.

[19] Ten Hove, K, Alblas, M, van Waterschoot, N. (januari 2024). *Aanzet tot hernieuwd klacht- en tuchtrechtsysteem.*

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Voor deze optie is een omvangrijke wetswijziging nodig waarmee het onafhankelijke landelijke klachteninstituut in de Jeugdwet en Wmo verankerd wordt inclusief alle bevoegdheden (waaronder bindende uitspraken). Om een onafhankelijk klachteninstituut te realiseren, moet dit nieuwe orgaan worden ingesteld, ingericht en operationeel worden opgetuigd.

- Een dergelijk klachteninstituut kan alleen gerealiseerd worden via landelijke wettelijke kaders, een instellingsbesluit voor taken en bevoegdheden en afspraken over financiering.
- Het klachteninstituut huist klachtencommissies bestaande uit een jurist (tevens voorzitter), een (diagnostisch) bevoegde behandelaar met inhoudelijke kennis, een onafhankelijke burger, een medewerker uit een andere tak van de jeugdzorg dan waar de klacht vandaan komt en tevens uit een andere regio en ambtelijke ondersteuning door middel van een notulist.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- De oplossingsrichting staat het verst af van de huidige inrichting van het klachtrecht in de jeugdzorg. Vraagt een nieuwe landelijke organisatie, wetgeving, langdurige implementatie en structurele financiering. Dat is een langdurig traject.
- Een onafhankelijk instituut heeft van nature geen directe zeggenschap over individuele jeugdzorgorganisaties en Veilig Thuis; duidelijke wettelijke bevoegdheden en afdwingingsmechanismen moeten daarom expliciet worden ingericht.
- Een landelijk klachteninstituut neemt niet alleen de rol van de huidige klachtencommissies over, maar impliciet ook van de (kinder)ombudsman.
- De formele aard van een landelijk instituut kan jongeren en ouders terughoudend maken om relatief 'lichte' klachten in te dienen, waardoor opnieuw behoefte kan ontstaan aan een laagdrempelige interne klachtenroute.

Welke afweging is er te maken?

Vanuit de gesprekken die wij gevoerd hebben, begrijpen wij de wens voor een onafhankelijk klachteninstituut. Er is in de jeugdzorg niet alleen veel wantrouwen naar de organisaties zelf, maar ook naar de klachtencommissies. Dit is ook begrijpelijk gezien wat er soms misgaat rond klachten. Desondanks leidt een landelijk klachteninstituut niet automatisch tot een verbetering. Klachtrecht in de jeugdzorg is bedoeld als laagdrempelige tussenstap tussen informeel kwesties oplossen en een juridische procedure. Met een landelijk instituut met vergaande bevoegdheden komt het klachtrecht dichter bij de gang naar de rechter te liggen. Hoewel dat meer waarborgen biedt, kan het ook afbreuk doen aan de laagdrempeligheid. Daarnaast is deze oplossing niet congruent met andere wetten, waardoor de Jeugdwet en de Wmo in plaats van opener klachtrecht juist vergaander klachtrecht hebben dan de andere zorgwetten.

5.2 Toegankelijkheid en ondersteuning

Nog voor jongeren en ouders een klacht indienen ervaren zij drempels. Daardoor worden veel klachten niet ingediend. Hiervoor zien we twee mogelijke oplossingsrichtingen.

9. Praktische drempels wegnemen door betere communicatie
10. Vergroten capaciteit en zichtbaarheid Jeugdstem

Een oplossingsrichting die ook op dit thema ziet is het verplichten van een klachtenfunctionaris. Die werken we hier niet nogmaals uit, omdat het onderdeel is van de Wkkgz (oplossingsrichting 3).

9. Praktische drempels wegnemen door betere communicatie

Wat houdt de oplossingsrichting in?
Jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties en klachtencommissies verbeteren hun communicatie en informatievoorziening rondom het klachtproces. Ze stemmen die beter af op jongeren en ouders, zodat de drempel om een klacht in te dienen lager wordt. Dit betekent ook in de klachtenregeling andere vormen van communicatie toestaan bij het indienen van een klacht.

Waar is het een oplossing voor?
De huidige klachtenprocedures zijn vaak ingewikkeld en ontoegankelijk. Jongeren en ouders weten niet goed waar ze terechtkunnen of wat ze mogen verwachten. Ingewikkelde taal, onduidelijke vereisten en communicatie die niet bij de doelgroep past, verhogen de drempel om een klacht in te dienen.

Wat onder toegankelijke communicatie wordt verstaan, hebben we in dit onderzoek nader opgehaald. Op basis daarvan zien we de volgende uitgangspunten voor verbeterde communicatie rondom het klachtrecht:

- De informatievoorziening moet aansluiten bij de leefwereld van jongeren en ouders en begrijpelijk en praktisch bruikbaar zijn.
- De informatie moet passend zijn en concreet de vragen van jongeren en ouders beantwoorden over waar zij terechtkunnen en wat zij van een klachtenprocedure mogen verwachten.
- Er moet sprake zijn van één herkenbare plek waar deze informatie beschikbaar is, bijvoorbeeld via Jeugdstem of de Rijksoverheid.
- De informatievoorziening moet sectorbreed uniform zijn, zodat deze niet afhankelijk is van de interpretatie van afzonderlijke instellingen.

Deze oplossingsrichting komt niet aan al deze punten tegemoet (daarvoor zouden alle klachtenregelingen verplicht hetzelfde moeten worden), maar wel aan een deel.

Deze oplossingsrichting biedt een (gedeeltelijke) oplossing voor: (1.3) angst voor negatieve consequenties van indienen van een klacht, (1.4) toegankelijkheid van informatie, (1.5) onjuiste informatie over klachtenbehandeling), (1.9) formaliteit en papierwerk, (1.10) verwoorden van een klacht, (1.11) onvoldoende kennis over het klachtrecht, (2.6) suggestie dat informele procedure de formele procedure vervangt, (2.7) onbekend met proces klachtbehandeling, (3.5) toegankelijkheid en compleetheid uitspraken klachtencommissies, en (3.12) herschrijven van klachten.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- Er zijn organisaties die klachtenregelingen in eenvoudige taal hebben, werken met praatplaten en animatievideo's om de procedure uit te leggen en/of geen ingevulde formulieren vereisen om een klacht in te dienen. Zo kunnen bij sommige organisaties klachten zelfs mondeling ingediend worden.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?
Deze oplossingsrichting kan worden vormgegeven door drie samenhangende oplossingsrichtingen:

- **Voorlichting die aansluit bij jongeren en ouders**: zowel aan de voorkant als tijdens het proces zorgen voor toegankelijke, doelgroepgerichte informatie over het bestaan van de

klachtenregeling, waarover je een klacht kan indienen (en waarover niet) en wat jongeren en ouders van een klachtenprocedure kunnen verwachten. Dit betekent gebruik van eenvoudige taal (maximaal B1-niveau, en waar relevant informatie in andere talen aanbieden), visuele hulpmiddelen en herhaalde uitleg op verschillende momenten.

- **Duidelijke communicatie tijdens een klachtenprocedure**: gedurende het proces is er een rol voor de klachtencommissies om duidelijk te communiceren over waar in het proces de klachtenprocedure zich bevindt en wat jongeren en ouders kunnen verwachten. Aan de voorkant is nodig dat de klachtencommissie in duidelijke en begrijpelijke taal uitlegt wat er nodig is om een klacht in te dienen en aan welke inhoudelijke eisen een klacht moet voldoen. Ook is het zaak dat de oordelen van klachtencommissies aan het einde van het proces begrijpelijk zijn voor de jongeren en ouders (maximaal B1-niveau).
- **Verbreding van de wijze van indienen**: naast schriftelijke indiening ook andere toegankelijke kanalen mogelijk maken, bijvoorbeeld digitaal, mondeling of via formulieren. Dit vraagt om aanpassing van jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties, die dit in hun klachtenregelingen moeten toestaan.

Een optie is om dit landelijk te ondersteunen met kaders en hulpmiddelen vanuit de branche, zodat organisaties in de jeugdzorg weten wat er van hen verwacht wordt en hoe zij dit kunnen realiseren. Je kunt bijvoorbeeld denken aan een handreiking waarin staat welke informatie minimaal beschikbaar moet zijn en op welke wijze, hoe dit doelgroepgericht kan worden ingericht en welke goede voorbeelden er al bestaan. Ook kan de branche een standaard klachtenregeling opstellen in eenvoudige taal.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Niet alle drempels worden hiermee weggenomen. Hoe groot het effect is, is onbekend.
- Geen verplichting, dus zal niet overal ingevoerd worden.
- Het vraagt tijd en middelen om informatievoorziening aan te passen, materialen te ontwikkelen en medewerkers te trainen.
- Meer organisatorische en administratieve belasting voor organisaties in het jeugdzorgdomein (registratie, bewijslast, uniforme verwerking) bij verbreden van wijze van indienen.

Welke afweging is hier te maken?

De kern van de afweging ligt in de balans tussen zorgvuldigheid en toegankelijkheid. Een zorgvuldig klachtenproces vraagt om uniformiteit, duidelijke vereisten en een bepaalde mate van formalisering, wat weliswaar het proces zorgvuldig inricht maar de drempel kan verhogen. Jongeren en ouders hebben juist behoefte aan een begrijpelijke en laagdrempelige procedure, zonder overmatige formalisering. Deze twee perspectieven sluiten elkaar niet altijd uit, maar kunnen in bepaalde gevallen botsen. De vraag is dan in hoeverre je de klachtenprocedure moet vereenvoudigen om deze toegankelijker te maken, zonder dat dit ten koste gaat van de zorgvuldigheid van het proces en waar je daarbij het zwaartepunt legt. Dit kan ook afhangen van de organisatie en de populatie van jongeren en ouders waar de informatie op gericht is.

10. Vergroten capaciteit en zichtbaarheid Jeugdstem

Wat houdt de oplossingsrichting in?

De capaciteit van Jeugdstem wordt uitgebreid om meer jongeren en ouders actief te ondersteunen bij het indienen en doorlopen van klachten. Dat kan door uitbreiding van de huidige dienstverlening of door alternatieve (bijvoorbeeld online) vormen.

Waar is het een oplossing voor?
Het is voor een deel van de jongeren en ouders momenteel lastig om een klachtenprocedure zonder ondersteuning te doorlopen. Jeugdstem speelt hierin een belangrijke rol, maar geeft aan in bepaalde regio's wachtlijsten te hebben. Door Jeugdstem uit te breiden, kan de organisatie haar capaciteit vergroten om de wachttijd terug te dringen en aanwezigheid van vertrouwenspersonen op locaties vergroten.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor: (6.2) Belasting Jeugdstem en (6.4) Vertrouwensband met vertrouwenspersoon Jeugdstem.

Ervaringen met deze oplossingsrichting
- Jeugdstem bestaat al, en heeft een belangrijke rol in de ondersteuning van jongeren en ouders in het klachtproces. Jeugdstem zet op dit moment al in op het ontwikkelen van een zelfredzaamheidspagina voor jongeren en ouders gericht op hulp bij klachten.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?
De uitbreiding van Jeugdstem vraagt om aanvullende financiering.
- De beste route hiervoor is het ophogen van de financiering van het ministerie van VWS voor Jeugdstem. Randvoorwaarde is dat inzichtelijk wordt gemaakt hoe deze middelen ingezet gaan worden.
- Een andere route is dat Jeugdstem inzet op alternatieve manieren van ondersteuning die minder tijdsintensief zijn, bijvoorbeeld betere online informatie of een chatbot die kan helpen bij het indienen van een klacht.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting
- Dit kost geld en menskracht, terwijl beide schaars zijn.
- Fundamentele problemen in het klachtrecht worden niet opgelost.
- Dit biedt wel meer ondersteuning voor jongeren en ouders, maar niet voor professionals.

Welke afweging is er te maken?
Het probleem dat met deze oplossingsrichting geadresseerd wordt, is het gebrek aan ondersteuning voor jongeren en ouders bij het indienen en doorlopen van klachten.. Dat kan via Jeugdstem, maar andere oplossingen – zoals het versterken van klachtenfunctionarissen – zouden hetzelfde doel kunnen bereiken. Een klachtenfunctionaris heeft bovendien het voordeel dat ook jeugdzorgprofessionals ondersteund worden en het leren in de organisatie versterkt wordt. Dat neemt niet de noodzaak weg van de ondersteuning door Jeugdstem, maar is wel een alternatief voor laagdrempelige ondersteuning dat een deel van de druk bij Jeugdstem zou kunnen oplossen.

5.3 Opvolgen van klachten en leren

Gegrond verklaarde klachten door klachtencommissies leiden niet altijd tot opvolging van maatregelen door jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties in de praktijk. Daarvoor schetsen we verschillende mogelijke oplossingsrichtingen.

11. Hersteltraject en nazorg
12. Evaluatie van klachten stimuleren
13. Verantwoording over klachten versterken
14. Omschrijven mogelijke sancties na klacht

11. Hersteltraject en nazorg

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Meer aandacht voor het hersteltraject en de nazorg, oftewel het herstellen van de relatie tussen jongere en de organisatie of professional na afloop van een klachtenprocedure. Het kan bijvoorbeeld gaan om het bespreken van hoe de jongere zich voelt na de klacht, het maken van afspraken over hoe men samen verder kan, en het bieden van ruimte voor erkenning en herstel van vertrouwen.

Waar is het een oplossing voor?

Een klacht heeft altijd impact op de behandelrelatie: het kan zorgen voor spanning en wrijving, terwijl de jongere, ouder en de professional vaak samen verder moeten. Door na afloop ruimte te bieden om stil te staan bij de effecten op de behandelrelatie ontstaat de mogelijkheid om vertrouwen te herstellen en afspraken te maken voor de voortzetting van de hulpverlening. Dit geldt zowel voor jongere en ouders als voor de professional. Ook verplicht het de organisatie om aandacht te besteden aan de uitkomst van de klachtenprocedure, zodat deze niet zonder vervolg blijft maar wordt benut als startpunt voor herstel.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.3 angst voor negatieve consequenties van indienen van een klacht, (3.3) opvolging van klachten, en (3.14) spanning op behandelrelatie.

Ervaringen met deze oplossing

- Op dit moment wordt het herstel van de relatie veelal overgelaten aan de professional zelf. Sommige professionals besteden hier uit zichzelf aandacht aan en weten de relatie redelijk te herstellen. Een goed hersteltraject heeft dus meerwaarde.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

- **Handreiking hersteltraject en nazorg:** de meest laagdrempelige route is om een voorbeeld voor hoe nazorg eruit kan zien op te nemen in een handreiking. Onderdeel van de handreiking kan zijn: uitgangspunten voor het voeren van een nazorggesprek, mogelijke processtappen, de rollen en verantwoordelijkheden en de termijnen waarbinnen dit plaatsvindt. Voorbeelden van concrete invulling zijn een nazorggesprek met de jongere en/of ouders, of het opstellen van een gezamenlijk plan van aanpak waarin afspraken worden gemaakt over relatieherstel en de voortzetting van de hulpverlening.
- **Wettelijke verankering hersteltraject en nazorg:** dit kan concreet door jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties in hun klachtenregeling en -procedure te verplichten op te nemen hoe zij herstel en nazorg vormgeven en wie ervoor verantwoordelijk is. Dit zou een wetswijziging inhouden van art 4.2.1. lid 2 van de Jeugdwet en artikel 4.2.7 van de Wmo.

Aandachtspunten bij deze oplossing

- Een wetswijziging is complex, en dat geldt nog meer voor een wetswijziging die niet aansluit bij andere wetgeving en volledig nieuw geformuleerd moet worden.
- Het risico bestaat dat een hersteltraject als 'vinkje' wordt gezien, waardoor echt herstel niet optreedt.

Welke afweging is er te maken?

Zowel voor de professional als voor de jongere en ouder kan een hersteltraject helpend zijn. Het is dus sowieso nuttig om organisaties hier handvatten voor te geven. De afweging bij het verplicht stellen van herstel en nazorg is in hoeverre je dit wettelijke verplicht wil stellen als vast onderdeel van de klachtenprocedure. Enerzijds vergroot dit de kans dat jongeren, ouders en professionals na een klacht de behandelrelatie op een constructieve manier kunnen voortzetten, met meer vertrouwen en

erkenning. Anderzijds kan een hersteltraject ook extra schade toebrengen als het niet goed vormgegeven is of kan het voelen alsof de procedure wordt verlengd. De vraag is dus of wettelijke verankering de juiste route is, of dat stimulering en ondersteuning via richtlijnen en handreikingen beter werkt. In dat geval zullen niet alle organisaties het adopteren, maar dat verkleint ook de kans dat het hersteltraject zelf schade aanbrengt omdat het slecht vormgegeven is.

12. Evaluatie van klachten stimuleren

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Deze oplossingsrichting gaat over het bevorderen van leren door evaluatie als standaardonderdeel van klachtbehandeling. Het doel is dat het klachtenproces een lerend proces is dat niet stopt bij het oordeel van de klachtencommissie of de reactie daarop, maar wordt gebruikt om inzicht te krijgen in bredere verbeterpunten binnen de organisatie. Klachten worden daarmee gezien als waardevolle feedback op het handelen van professionals en de organisatie als geheel.

De evaluatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden: op **klachtniveau**, gericht op het individuele proces, of op **organisatieniveau**, waarbij organisatiebreed leren centraal staat. Hierbij kan nadrukkelijk ook het **perspectief van jongeren en ouders** worden meegenomen.

Waar is het een oplossing voor?

Er ontbreekt op dit moment aann systematisch lerend vermogen bij veel organisaties in het jeugdzorgdomein. Klachten worden doorgaans wel behandeld, maar de uitkomsten worden vaak niet benut om lessen uit te trekken, waardoor onderliggende problemen niet worden aangepakt. Bovendien is de mate waarin jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties leren van klachten afhankelijk van de organisatie, waardoor dit onderling verschilt.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (2.4) onvoldoende verslaglegging, (2.8) onvolledige registratie en leren, (3.3) opvolging van klachten, (3.11) leren van klachten, (3.15) gebrek aan ondersteuning, en (3.17) beperkt lerend vermogen.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- **Jeugdbescherming West** heeft zich met het project Klachten als Waardewerk tot doel gesteld om klachtenafhandeling te verbeteren en klachten als waardewerk te zien. Zo wordt, samen met ketenpartners, gewerkt aan een manier om klachten in te zetten om de kwaliteit van het primaire proces te verbeteren
- De **Raad voor de Kinderbescherming** registreert en analyseert klachten elke 3 maanden om te leren en de kwaliteit te verbeteren en deelt de resultaten in een jaarlijkse rapportage. In deze jaarrapportage wordt in algemene zin en per fase van klachtbehandeling teruggeblikt op opvallende punten, met als doel cliënten, ketenpartners, geïnteresseerden en professionals te informeren. Tegelijkertijd wordt de rapportage intern gebruikt om beleid, leermiddelen en communicatie aan te passen.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Het leren van klachten moet op verschillende niveaus. Op elk van die niveaus zijn acties nodig.

- **Klachtniveau**. Het stimuleren van tussentijdse evaluatie betekent dat er tijdens het klachtenproces momenten worden ingebouwd om direct te kijken wat beter kan, zowel in de behandeling van de klacht als in het handelen van de jeugdhulpaanbieder, GI of Veilig Thuis-organisatie. Omdat klachtenprocedures vaak lang duren, biedt dit de mogelijkheid om bij jongeren en ouders in te checken en waar nodig bij te sturen. Om dit structureel te laten

plaatsvinden, is het nodig dit als vast onderdeel op te nemen in de klachtenregeling en in de klachtenprocedure die door de klachtencommissie wordt gehanteerd.
- **Organisatieniveau**. Het verplicht stellen van een jaarlijkse klachtenanalyse houdt in dat organisaties in het jeugdzorgdomein ieder jaar een doorlichting maken van alle ingediende klachten. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar het aantal en aard van de klachten, oordeel van de klachtencommissie en getroffen verbetermaatregelen, maar ook naar signalen die niet tot een formele klacht hebben geleid en in een eerdere fase zijn opgelost. Met de klachtenanalyse worden deze klachten en signalen tegen het licht gehouden en geeft de jeugdhulpaanbieder, GI en Veilig Thuis-organisatie de kans om te reflecteren op wat goed gaat en waar verbetering nodig is. De evaluatie wordt besproken met de Raad van Toezicht en de cliëntenraad, zodat verbeterpunten rondom klachtbehandeling structureel bestuurlijke aandacht krijgen.

Een belangrijke randvoorwaarde voor elk van deze routes is dat klachten goed en systematisch worden geregistreerd, zodat er een actueel en betrouwbaar beeld is van het aantal en aard van de klachten. Het registreren van klachten is bij wet verplicht in het jaarverslag (art. 4.3.1. lid 2 h Jw). Dit beeld is echter niet compleet zonder de signalen mee te nemen die niet uitmonden in een formele klachtenprocedure, zodat een breder en vollediger beeld ontstaat van de ervaringen van jongeren en ouders.

Een ander uitgangspunt bij het vormgeven van evaluatie is dat jongeren en ouders actief worden betrokken bij het leren van klachten. Dit betekent dat actief feedback wordt opgehaald bij jongeren en ouders die een klacht hebben ingediend, formeel dan wel informeel. Zo wordt het perspectief van de jongeren en ouders meegenomen in de klachtenanalyse. Door hun ervaringen onderdeel te maken van de evaluatie, wordt het perspectief van jongeren en ouders beter meegenomen. Dit kan op verschillende momenten plaatsvinden: tijdens een tussentijdse evaluatie, bij de jaarlijkse klachtenanalyse of bij in een ander gekozen evaluatievorm.

Deze goede voorbeelden kunnen gedeeld worden in bestuurlijke netwerken en in de branches, eventueel met ondersteuning van een handreiking. Ook Kwaliteit en Blijvend Leren – een netwerkorganisatie die zich onder andere inzet voor een cultuur van leren in de jeugdhulp – kan hier een rol in spelen;. Een andere optie is de verplichting wettelijk vast te leggen.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Bij kleine organisaties of een laag aantal klachten kan het lastig zijn betekenisvolle analyses te maken
- Een wetswijziging is een langdurig traject, en dit zou niet congruent zijn met andere wetten.

Welke afweging is er te maken?

Het evalueren van klachten vergroot het lerend vermogen van jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties. Daar staat tegenover dat dit extra inzet vraagt van deze organisaties, en dat de vraag is of dit bij kleine organisaties betekenisvol vormgegeven kan worden. Een verplichting heeft het risico vooral aandacht te trekken naar de administratie. Dat helpt het leren in de praktijk niet. Goede voorbeelden uitwisselen zou een deel van de organisaties wel kunnen inspireren om hiermee aan de slag te gaan.

13. Verantwoording over klachten versterken

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties worden gestimuleerd door te leren van klachten op verschillende niveaus, waaronder in ieder geval het individuele niveau, het niveau van de collectieve klachten, en de bredere lessen voor de organisatie.

Waar is het een oplossing voor?

In de huidige praktijk hoeft het advies van de klachtencommissie na een gegrondverklaring van een klacht niet opgevolgd te worden. Organisaties in het jeugdzorgdomein zijn wel verplicht te communiceren over eventuele maatregelen, maar ze zijn niet verplicht om maatregelen te nemen. Ook zijn ze niet verplicht om breder maatregelen te nemen naar aanleiding van een klacht. De klachtencommissie moet alleen een melding doen bij de inspectie bij gebrek als sprake is van onverantwoorde hulp en er geen maatregelen genomen worden. Dat leidt niet automatisch tot een cultuur waarin klachten actief gebruikt worden om van te leren.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (3.3) opvolging van klachten, (3.11) leren van klachten, en (3.17) beperkt lerend vermogen.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- In andere domeinen is het leren van klachten gebruikelijker en worden klachten meer standaard besproken in bijvoorbeeld de Raad van Toezicht.
- Sommige jeugdzorgorganisaties overleggen jaarlijks met de Raad van Toezicht over (de opvolging van) klachten en staan stil bij wat ze ervan kunnen leren.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Een manier om opvolging te stimuleren is door organisaties in het jeugdzorgdomein expliciet verantwoording te laten afleggen over wat er gebeurt nadat een klacht gegrond is verklaard. We zien hierbinnen vier routes:

- **Uitbreiden jaarverslag:** jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties worden verplicht in het jaarverslag toe te lichten waarom er geen maatregelen zijn genomen bij gegrond verklaarde klachten. Op dit moment zijn jeugdhulpaanbieders en GI's verplicht in het jaarverslag te rapporteren over het aantal en de aard van de behandelde klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de getroffen maatregelen (artikel 4.3.1, lid 2 Jeugdwet). Aan deze verslagplicht wordt een uitbreiding toegevoegd. Naast het rapporteren van de aard van de maatregelen moet de organisatie voortaan ook toelichten of en waarom géén maatregelen zijn genomen bij gegrond verklaarde klachten.
- **Rapportage aan Raad van Toezicht[20]:** het bestuur wordt verplicht jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van klachten en opvolging aan de Raad van Toezicht te presenteren, zodat interne toezichthouders zicht krijgen op de klachtbehandeling. In de klachtenregeling kan worden vastgelegd dat informatie over gegrond verklaarde klachten en de opvolging daarvan standaard gedeeld wordt met de Raad van Toezicht. Dit kan verplicht worden met een wetswijziging op art. 4.2.1. Jeugdwet door een aanvulling op de vereiste rondom de klachtenregeling die jeugdhulpaanbieders en GI's opstellen.
- **Rapportage aan cliëntenraad:** de cliëntenraad ontvangt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van gegrond verklaarde klachten en de opvolging daarvan, en treed hierover in gesprek gaat met

[20] Na inwerkingtreding van de wet Verbetering beschikbaarheid jeugdzorg zullen jeugdzorgaanbieders per 1 januari 2026 een interne toezichthouder moeten hebben. Deze ontwikkeling kan deze oplossingsrichting voor meer aanbieders relevant maken.

het bestuur. Dit kan onderdeel worden van het reguliere overleg tussen bestuur en cliëntenraad. Conform de verantwoordingsplicht richting de Raad van Toezicht kan hier ook in de klachtenregeling worden vastgelegd dat informatie over gegrond verklaarde klachten en de opvolging daarvan standaard gedeeld wordt met de cliëntenraad. Dit kan eveneens verplicht worden met een wetswijziging op art. 4.2.1. Jeugdwet.

- **Handreiking over opvolgen klachten:** bovenstaande zouden ook in plaats van in de wet als suggesties in een handreiking opgenomen kunnen worden om organisaties op een minder dwingende manier te suggereren dit zelf te doen.
- **Communicaties gericht op RvT's en cliëntenraden:** een andere route om bovenstaande aan te jagen is door communicatie niet op de organisaties zelf te richten, maar op RvT's en cliëntenraad. Beide gremia kunnen immers ook uit eigen beweging vragen naar de opvolging en het leren van klachten. Voor RvT's kan bijvoorbeeld gedacht worden aan artikelen in vakbladen of tijdschriften die zich richten op zorgbestuurders, terwijl bij cliëntenraden bijvoorbeeld de Landelijke Organisatie Cliëntraden een rol kan spelen in het delen van deze informatie.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Een wetswijziging is een langdurig traject en de voorgestelde wetswijzigingen zijn niet congruent met andere wetten.
- Extra verantwoordingsplicht draagt bij aan administratieve lasten.
- Van een handreiking is zeer de vraag of hij effect gaat hebben, aangezien van de huidige materialen rondom klachtbehandeling ook beperkt gebruik gemaakt wordt.
- Gerichte communicatie naar RvT's en cliëntenraden is een indirecte route die zeker niet overal zal werken.

Welke afweging is er te maken?

De kern van de afweging is of verantwoording het juiste middel is om opvolging te stimuleren. Transparantie richting RvT, cliëntenraad en via het jaarverslag kan organisaties prikkelen om klachten serieus op te volgen. Tegelijkertijd is veel van deze informatie nu ook al beschikbaar en vragen RvT's en cliëntenraden daar nu ook beperkt naar. Daarnaast zorgt dit voor administratieve lasten en deze worden momenteel als erg hoog ervaren in de sector. De meest betekenisvolle route is daarmee via gerichte communicatie met RvT's en cliëntenraden om er zelf naar te vragen.

14. Omschrijven mogelijke sancties na klacht

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Deze oplossingsrichting gaat over het duidelijk maken en zichtbaar communiceren van de mogelijke consequenties die verbonden zijn aan gegrond verklaarde klachten, denk bijvoorbeeld aan een mondelinge en schriftelijke waarschuwing of een verbeterplan voor de beklaagde. Op dit moment schrijft de wet voor dat de jeugdhulpaanbieder, GI of Veilig Thuis-organisatie binnen een maand na het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk aan de klager en de commissie moet meedelen of er maatregelen worden genomen en welke dat zijn. Jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties zijn niet verplicht op voorhand te omschrijven hoe ze reageren op gegrond verklaarde klachten.

Waar is het een oplossing voor?

Door vooraf mogelijke de mogelijke maatregelen te omschrijven en de situaties waarin deze kunnen worden toegepast begrijpen klagers beter wat een klachtenprocedure kan opleveren en wat zij van een jeugdhulpaanbieder, GI of Veilig Thuis mogen verwachten.

Daarnaast blijkt dat er in de praktijk vaak onvoldoende opvolging wordt gegeven aan klachten. Door vooraf mogelijke sancties en maatregelen te omschrijven en te communiceren, kan de organisatie richtlijnen stellen die voor alle gevallen gelden. De afwegingen worden dan niet pas achteraf per individuele casus gemaakt, maar zijn al eerder vastgelegd.

De oplossingsrichting biedt een oplossing voor (3.3) niet-bindende uitspraken en opvolging van klachten en (3.5) toegankelijkheid en compleetheid van uitspraken klachtencommissie.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?
Om deze oplossingsrichting uniform te realiseren, is het nodig om sanctiebeleid als verplicht onderdeel op te nemen in de klachtenregeling van jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties:

- **Landelijke handreiking sancties klachtbehandeling:** de ministeries van VWS en J&V kunnen via een landelijke handreiking aanbevelen hoe jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties sanctiebeleid opnemen in hun klachtenregeling. In de handreiking kan worden omschreven welke maatregelen bij een gegrond verklaarde klacht passend zijn en hoe organisaties deze transparant communiceren. Daarmee wordt meer duidelijkheid geboden dan de huidige wettelijke eisen uit de Jeugdwet voorschrijven.
- **Wettelijke verankering van sanctiebeleid:** in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet en artikel 4.2.7 van de Wmo kan in aanvulling op de vereiste rondom de klachtenregeling die jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties treffen worden opgenomen dat organisaties moeten beschrijven en communiceren welke sancties of maatregelen in aanmerking komen bij een gegrond verklaarde klacht.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Het is lastig om op voorhand sancties voldoende situatiespecifiek te beschrijven. Daardoor brengt een dergelijke werkwijze een risico met zich mee dat het juist tot meer teleurstellingen leidt.
- Niet iedereen dient een klacht in met als doel dat er een sanctie komt. Vaak gaat het ook om het verbeteren van een situatie. Aan die behoefte komt dit niet tegemoet.
- Door de nadruk op sancties kan de angst bij professionals voor het klachtrecht nog verder toenemen.

Welke afweging is er te maken?
Zicht op mogelijke uitkomsten kan duidelijkheid bieden, zowel voor jongeren en ouders als voor professionals, maar heeft ook een risico om schijnzekerheid te bieden. Daarnaast komt de nadruk door deze maatregel erg te liggen op sancties en minder op herstel. Dat kan leren in de weg staan. De maatregel kan echter wel zorgen dat organisaties bewuster moeten omgaan met de opvolging van klachten.

5.4 Toezicht op klachtbehandeling

Jongeren en ouders die te maken hebben met organisaties die zich niet aan het klachtrecht in de Jeugdwet of de Wmo houden of geen opvolging geven aan klachten, vragen zich vaak af waarom toezichthoudende instanties hier niet op ingrijpen. Rondom toezicht zien we verschillende mogelijke oplossingsrichtingen.

15. Verantwoordelijkheden toezichthoudende instanties verduidelijken
16. Proactief toezicht inspectie op naleving klachtrecht
17. Versterken toezicht en contractmanagement gemeenten

15. Verantwoordelijkheden toezichthoudende instanties verduidelijken

Wat houdt de oplossingsrichting in?

De rollen van de betrokken toezichthoudende partijen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)en inspectie J&V in het toezicht op klachtbehandeling onder de Jeugdwet en Wmo worden helder omschreven en gecommuniceerd naar betrokkenen, inclusief jongeren en ouders. Ook de rol van het LMZ en de relatie tot de IGJ zou kunnen worden omschreven, evenals Keurmerkinstuut (KMI), ombudspersonen, SKJ en RSJ.

Waar is het een oplossing voor?

Dit is een oplossing voor jongeren en ouders die niet weten waar ze terechtkunnen met klachten over klachtafhandeling of over de zorg in het algemeen. Ook professionals zijn daar niet altijd van op de hoogte.

De oplossingsrichting biedt een oplossing voor (5.2) Rol van toezichthoudende instanties in klachtrecht onduidelijk voor jongeren en ouders.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

De tekst op de Rijksoverheid over de verhouding van verschillende instanties bij klachten is helder opgeschreven, maar niet alle bovenstaande partijen worden hierin genoemd.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

De inspecties IGJ en J&V zouden in samenwerking met het LMZ eenduidige communicatie kunnen opstellen over hun taken op het gebied van klachtbehandeling. Deze afbakening wordt gedeeld op individuele websites, maar ook op de website van de Rijksoverheid over klachtbehandeling. Idealiter worden daar ook andere instanties bij betrokken die een toezichthoudende rol hebben of een rol hebben in het oppakken van klachten. Door bijvoorbeeld Jeugdstem en de doelgroep zelf mee te laten kijken op de tekst, kan gezorgd worden dat deze ook toegankelijk is voor jongeren en ouders.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Er zijn nu eenmaal veel verschillende partijen die iets in dit veld doen. Ook met goede communicatie blijft dat voor de gemiddelde persoon onoverzichtelijk.
- Mensen verwachten van inspecties dat ze actief op zoek gaan naar misstanden, alle organisaties geregeld doorlichten en direct op onderzoek uitgaan bij een signaal. Dat is niet hoe toezichthoudende instanties in Nederland werken. Hier wordt gewerkt met risicogestuurd toezicht om kosten te besparen en administratieve lasten bij organisaties te voorkomen. Communicatie over deze rolopvatting zal de behoefte aan een sterke toezichthouder niet wegnemen. Communicatie lost het probleem dus maar gedeeltelijk op.

Welke afweging is er te maken?

Het kan nuttig zijn om de verantwoordelijkheden van toezichthoudende partijen helderder te positioneren om verkeerde verwachtingen bij jongeren en ouders te voorkomen. Deze oplossing zal echter niet alle problemen oplossen, aangezien een deel van de onvrede voorkomt uit het feit dat sommige mensen het niet eens zijn met de manier waarop het toezicht in Nederland vormgegeven wordt.

16. Proactief toezicht inspectie op naleving klachtrecht

Wat houdt de oplossingsrichting in?

De IGJ in samenwerking met inspectie J&V controleert proactief of betrokken organisaties het klachtrecht naleven en reageert actief op signalen over niet-naleving.

Waar is het een oplossing voor?

Het voorkomt dat organisaties in hun klachtenregelingen en afhandeling van klachten niet voldoen aan de wettelijke eisen.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.2) inhoud en aard van klacht, (1.3) angst voor negatieve consequenties van indienen van een klacht, (1.5) onjuiste informatie over klachtenbehandeling, (2.1) verplichte informele route, (2.6) suggestie dat informele procedure de formele procedure vervangt, (3.1) ontbreken van een klachtregeling volgens de Jeugdwet, (3.2) hulpverlening wordt soms stopgezet tijdens klachtbehandeling, (3.3) opvolging van klachten, (3.4) onvolledige behandeling meervoudige klachten, (3.8) overschrijding van termijnen, (3.11) leren van klachten, en (3.17) beperkt lerend vermogen.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- De inspecties houden al toezicht, en spreken organisaties soms ook al aan op het niet naleven van de wettelijke eisen.
- In sommige andere sectoren is het toezicht actiever dan in de zorg. In de kinderopvang worden bijvoorbeeld alle locaties jaarlijks bezocht. In slachthuizen wordt ieder individueel dier gezien door een dierenarts vanuit de NVWA.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

De inspecties kunnen worden gevraagd om proactief toezicht te houden op de naleving van het klachtrecht. Het gaat dan in ieder geval om:

- Aanwezigheid van een klachtenregeling die aan de wettelijke eisen voldoet;
- Controle op negatieve gevolgen van het indienen van een klacht door jongeren en ouders te spreken die een klacht hebben ingediend;
- Controle op het voldoen aan de eigen klachtenregeling (bijvoorbeeld doorlooptijden);
- Controle op de opvolging van klachten, zowel op individueel niveau als organisatiebreed;
- Analyse van niet-gegronde klachten en de reden hiervan om de afbakening van het begrip ‘klacht’ te toetsen.

De inspecties zouden deze taak concreet kunnen uitvoeren door:

- **Aandacht bij reguliere controles.** Het proactief controleren of de klachtenregelingen van organisaties voldoen aan de wettelijke eisen zou een belangrijker onderdeel van reguliere controles kunnen worden, waarbij bijvoorbeeld standaard jongeren of ouders gesproken worden die ervaring hebben met klachten.
- **Actiever reageren op signalen.** De inspecties zouden alle signalen over klachtrecht op kunnen pakken en actief onderzoeken.
- **Als thema agenderen in thematisch toezicht.** De inspecties kunnen het thema klachtafhandeling enige tijd in het thematisch toezicht terug laten komen. Dat zou een boost kunnen geven aan de kwaliteit van klachtenafhandeling.
- **Periodieke controles van klachtenregelingen.** De IGJ zou ook gerichter toezicht kunnen houden op de mate waarin klachtenregelingen van individuele organisaties voldoen aan de wettelijke eisen.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Zelfs het meest intensieve toezicht kan niet alle problemen oplossen. Ook in slachthuizen, waar het toezicht vormgegeven is met continue aanwezigheid, is bekend dat wettelijke eisen niet altijd gevolgd worden.
- Een intensivering van toezicht puur op het thema klachtrecht is niet congruent met hoe het toezicht in Nederland verder is vormgegeven.
- Veel aandacht naar het klachtrecht trekt capaciteit weg van andere thema's die ook belangrijk zijn.
- Intensiever toezicht in het algemeen of alle signalen oppakken kost meer tijd en geld en komt niet overeen met de brede visie op toezicht.
- Klachtenregelingen veranderen doorgaans weinig; het is daarom niet efficiënt om periodiek te controleren hoe deze op papier staan vastgelegd.

Welke afweging is er te maken?

Intensiever toezicht, zowel op het klachtrecht als in het algemeen, is een wens van veel gefrustreerde ouders. Het past alleen slecht in het Nederlandse toezichtstelsel en de brede visie op toezicht. Het ligt niet voor de hand dit alleen voor klachtrecht aan te passen. Wel zouden inspecties klachtrecht op kunnen nemen als thema in hun thematisch toezicht. Het is een afweging aan de inspecties hoe zij de problemen in het klachtrecht wegen ten opzichte van andere problemen in de (jeugd)zorg.

17. Versterken toezicht en contractmanagement gemeenten

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Gemeenten controleren via contractmanagement of jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties een correcte klachtenregeling hebben, deze uitvoeren en leren van klachten.

Waar is het een oplossing voor?

Het voorkomt dat organisaties klachtenregelingen hebben die niet voldoen aan de wettelijke eisen. Daarmee wordt de rechtszekerheid van jongeren en ouders vergroot en zorgt voor meer uniformiteit in de kwaliteit van klachtenregelingen.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.2) inhoud en aard van klacht, (1.3) angst voor negatieve consequenties van indienen van een klacht, (1.5) onjuiste informatie over klachtenbehandeling, (2.1) verplichte informele route, (3.1) ontbreken van een klachtregeling volgens de Jeugdwet, (3.2) hulpverlening wordt soms stopgezet tijdens klachtbehandeling, (3.3) opvolging van klachten, (3.4) onvolledige behandeling meervoudige klachten, (3.8) overschrijding van termijnen, (3.11) leren van klachten, en (3.17) beperkt lerend vermogen.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- Er zijn gemeenten die aandacht hebben voor klachten en denken over additionele clausules in hun contracten over rapportage van klachtenbehandeling, waardoor zij meer middelen hebben om dit in hun contractmanagement te toetsen. Dit is echter redelijk recent, dus effecten zijn nog niet zichtbaar.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

- **Aandacht vragen voor toezicht op klachtenregelingen:** de VNG zou gemeenten kunnen ondersteunen in deze taak door ze in hun producten over toezicht te wijzen op de mogelijkheid om klachten hier ook in mee te nemen.

- **Opnemen klachtvereisten in contracten:** gemeenten nemen additionele eisen voor verantwoording over klachtbehandeling op in contracten met jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties. Om dit te versnellen kan het opgenomen worden in de contractstandaarden.
- **Uitvoeren steekproeven:** gemeenten controleren jaarlijks steekproefsgewijs of jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties voldoen aan de wettelijke vereisten van de klachtenregeling en eventueel aan additionele vereisten voor kwalitatief goede klachtbehandeling. Indien organisaties niet voldoen eist de gemeente een verbeterplan.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Toezicht wordt in lang niet alle gemeenten goed vormgegeven.[21] Zeker kwaliteitstoezicht staat bij veel gemeenten nog in de kinderschoenen, en ligt ook alleen voor de Wmo bij gemeenten. Dit wordt wel ontwikkeld, maar zal zeker voorlopig geen landelijk dekkend toezicht opleveren. Ook contractmanagement wordt zeer verschillend vormgegeven.

Welke afweging is er te maken?

Gemeenten zijn als opdrachtgever en toezichthouder een logische partij om de kwaliteit te verbeteren, maar hebben dit op veel vlakken te doen. Zij zullen zelf de afweging moeten maken welk belang zij hechten aan klachten in de veelheid van opgaven. Daarmee geeft deze oplossing wel mogelijkheden voor verbetering, maar niet landelijk dekkend.

5.5 Vaardigheden versterken

Verschillende professionals geven aan het klachtproces zwaar te vinden of bang te zijn voor klachten. Dit komt deels door de manier waarop de klachtbehandeling verloopt, maar ook door gebrek aan kennis en steun. Daarvoor zien we twee potentiële oplossingsrichtingen

18. Opleidingsaanbod professionals klachtvaardigheid
19. Opleidingsaanbod leidinggevenden klachtvaardigheid

18. Opleidingsaanbod professionals klachtvaardigheid

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Deze oplossingsrichting gaat over het verankeren van klachtvaardigheid in de opleidingen van de jeugdzorgprofessionals. Het gaat erom dat professionals leren hoe zij constructief kunnen omgaan met klachten van jongeren en ouders, zowel inhoudelijk als relationeel. Het zou gaan om specifieke scholing over het klachtrecht en het omgaan met situaties waarin onvrede escaleert tot een klachtenprocedure.

Waar is het een oplossing voor?

Klachten worden door professionals vaak ervaren als persoonlijk en emotioneel belastend, wat kan leiden tot weerstand in het klachtenproces of problemen in de relatie met jongeren en ouders. Door vaardigheden in klachtvaardigheid onderdeel te maken van de beroepshouding, wordt het voor professionals makkelijker om klachten niet te zien als een persoonlijk verwijt, maar als feedback op het handelen van de zorgprofessional. Daarnaast helpt het professionals om signalen van onvrede vroegtijdig te herkennen en bespreekbaar te maken, waardoor klachten in sommige gevallen kunnen worden voorkomen of in een eerder stadium worden opgelost.

[21] Zie rapporten over Wmo-toezicht van de IGJ van de afgelopen jaren.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.4) toegankelijkheid van informatie, (1.11) onvoldoende kennis over het klachtrecht, (2.7) onbekend met proces klachtbehandeling, en (3.13) belastend voor zorgprofessionals.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- Op dit moment is er in de opleidingen al aandacht voor thema's als het voeren van lastige gesprekken, het omgaan met kritiek en het herkennen van signalen van onvrede.
- De Nationale Ombudsman heeft trainingen gegeven aan klachtbehandelaars bij Veilig Thuis over het omgaan met klachten en lastig klaaggedrag.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

De route langs opleidingen loopt langs twee kanten:

- De eerste is het aanpassen van het curriculum voor beroepsopleidingen. Dit kan door bestaande vakken uit te breiden met specifieke informatie over het klachtrecht (ook in relatie tot het tuchtrecht), omgaan met escalatie en het voeren van herstelgerichte gesprekken. Omdat jeugdzorgprofessionals werkzaam zijn op verschillende niveaus, gaat het concreet om opleidingen op mbo-, hbo- en wo-niveau, zoals Pedagogiek, Social Work, Toegepaste Psychologie, Orthopedagogiek en Psychologie.
- De tweede is aandacht in bijscholingen. Aandacht voor klachten in opleidingen geeft immers wel een basis, maar zonder praktijkervaring blijft dit abstract. Een logische partner hierin is ook het SKJ, dat eisen stelt aan deskundigheid van professionals die werken op hbo-niveau of hoger en die bijscholingen certificeert. Daarnaast kan het netwerk Kwaliteit en Blijvend Leren een rol spelen in het bevorderen van leren door professionals.

Aandachtspunten bij deze oplossingsrichting

- Er komen al veel onderwerpen aan bod in opleidingen, kennis van het klachtproces en klachtvaardigheden zou daar bovenop komen.
- Kennis van het klachtproces voelt voor veel professionals pas relevant als het aan de orde is. Daardoor zal relatief weinig van de aangeboden kennis blijven hangen.
- Opleiders van bijscholingen werken veelal vraaggericht. Iets agenderen via bijscholingen is dus lastig.

Welke afweging is er te maken?

Het is de vraag in hoeverre specifieke scholing over klachtrecht en klachtvaardigheid meerwaarde heeft boven op de bestaande aandacht voor gespreksvoering, omgaan met kritiek en traumasensitief werken. Het toevoegen van kennis over klachtrecht gaat mogelijk ook ten koste van andere kennis in de opleiding, terwijl juist deze kennis professionals helpt om te leren omgaan met onvrede en moeilijke gesprekken in de behandelrelatie. De afweging is dus of meer kennis van het klachtrecht belangrijker is dan elementen die op dit moment in de opleiding terugkomen. Dit geldt in mindere mate ook voor bijscholingen. Een specifieke bijscholing over klachtrecht zou waarschijnlijk vooral gevolgd worden door professionals die relatief veel te maken hebben met klachten en de problemen voor de grote groep die er incidenteel mee te maken krijgt niet oplossen. Vanuit de omgang met klachten bezien is hier dus zeker verbetering mogelijk, maar dat betekent niet automatisch dat de opleidingen als geheel verbeteren.

19. Opleidingsaanbod leidinggevenden klachtvaardigheid

Wat houdt de oplossingsrichting in?

Deze oplossingsrichting gaat over het verstevigen van de rol van leidinggevenden in het omgaan met klachten door het ontwikkelen van opleidingsaanbod voor leidinggevenden over klachtvaardigheden. Leidinggevenden spelen een sleutelrol in het scheppen van een cultuur waarin klachten niet worden gezien als afrekening, maar als kans om te leren. Klachtvaardigheid voor leidinggevenden betekent dat zij weten hoe zij hun team kunnen ondersteunen bij signalen van onvrede of bij klachtenprocedures en spanning in deze processen kunnen reduceren.

Waar is het een oplossing voor?

Veel professionals ervaren klachten als persoonlijk en emotioneel belastend. Wanneer leidinggevenden onvoldoende steun kunnen bieden in dit soort processen, vergroot dit de druk en de kans op weerstand. Door leidinggevenden beter toe te rusten, kunnen zij professionals gerichter ondersteunen bij klachten en wordt het leren van klachten systematischer ingebed in de organisatie.

Deze oplossingsrichting biedt een oplossing voor (1.4) toegankelijkheid van informatie, (1.11) onvoldoende kennis over het klachtrecht, (2.7) onbekend met proces klachtbehandeling, en (3.13) belastend voor zorgprofessionals, (3.15) gebrek aan ondersteuning en (3.17) beperkt lerend vermogen.

Ervaringen met deze oplossingsrichting

- Steunende leidinggevenden hebben een positief effect op de manier waarop professionals klachten ervaren.
- Voor leidinggevenden in de jeugdzorg bestaan al diverse (deeltijd)opleidingen en cursussen gericht op management en leiderschap in de (jeugd)zorg.

Wat zou er concreet moeten gebeuren?

Een logische eerste stap is om met bestaande opleiders in gesprek te gaan over de mogelijkheid om klachtvaardigheid als thema toe te voegen aan het bestaande aanbod. Daarnaast kan worden verkend of het zinvol is een specifieke (online) cursus of leerlijn klachtvaardigheid voor leidinggevenden te ontwikkelen. Dit kan bijvoorbeeld in modules over klachtrecht, ondersteunen van jeugdzorgprofessionals en het faciliteren van een lerende cultuur met ruimte voor herstel en nazorg. Ook KBL kan een rol spelen in het agenderen van het belang hiervan.

Aandachtspunten bij dit scenario

- Opleiders van bijscholingen werken veelal vraaggericht. Iets agenderen via bijscholingen is dus lastig.
- Niet alle leidinggevenden worden met deze opleidingen bereikt.

Welke afweging is er te maken?

Een goede omgang van de leidinggevende met een klacht is cruciaal om medewerkers voldoende veiligheid te bieden om er zelf goed mee om te gaan. Leidinggevenden die zich bewust zijn van de impact van klachten kunnen ook hun medewerkers aanzetten om opleidingen te volgen over het omgaan met klachten, dus hebben een dubbel effect. Tegelijkertijd is er bij veel leidinggevenden weinig prioriteit om aanvullende opleidingen te volgen en medewerkers aan te sporen hetzelfde te doen. Als eigenstandige maatregel zal dit dus waarschijnlijk niet effectief zijn. Als onderdeel van een groter maatregelenpakket is het wel een goede manier om de belangrijke rol van de leidinggevende te erkennen. Alleen al de verwachting dat de leidinggevende hier een constructieve rol in heeft kan jeugdzorgprofessionals de boodschap geven dat ze er niet alleen voor staan en geruststellen.

/ 6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

Het klachtrecht is bedoeld om op een laagdrempelige manier onvrede te behandelen
Jeugdzorg vindt vaak plaats in situaties die voor jongeren en hun ouders ingrijpend en belastend zijn. Er is immers een probleem dat jongeren en ouders niet zelf kunnen oplossen. Het komt voor dat deze jeugdzorg niet goed verloopt. Als jongeren en ouders daar niet uitkomen met de jeugdzorgprofessional, is er het klachtrecht. Een zorgvuldige en laagdrempelig klachtenprocedure biedt jongeren en ouders een plek om hun onvrede te uiten. Om effectief te zijn moet er een procedure zijn die méér is dan een informeel gesprek, maar minder zwaar en juridisch belastend dan procedures bij de tuchtrechter of de civiele rechter. Het klachtrecht is daarmee een tussenvorm die laagdrempeliger is dan een formele rechtsgang, maar wel rechtsbescherming biedt.

Het huidige klachtrecht komt slechts gedeeltelijk tegemoet aan de behoeften
De afbakening van het klachtrecht zoals in de Jeugdwet en Wmo opgenomen komt op drie aspecten niet tegemoet aan de behoeften van jongeren, ouders en/of professionals:

- Niet iedereen mag klagen, terwijl jongeren en ouders niet altijd kunnen of durven te klagen. In het bijzonder professionals geven aan dat zij soms een klacht in zouden willen dienen over iets dat zij zien gebeuren.
- Bij jongeren en ouders is er behoefte aan bindend klachtrecht. Zij staan met lege handen als de organisatie geen opvolging geeft aan de uitspraken van de klachtencommissie.
- In de jeugdzorg wordt veel samengewerkt, maar het klachtrecht gaat uit van individuele organisaties. Daardoor moeten jongeren en ouders soms bij verschillende organisatie dezelfde klacht indienen, of weten ze niet bij welke organisatie ze moeten zijn.

Er zijn goede redenen om het klachtrecht op deze manier vorm te geven, maar in de praktijk leidt het wel tot problemen voor jongeren en ouders.

De wettelijke kaders zijn open geformuleerd, waardoor de kwaliteit sterk verschilt
Het klachtrecht in H4 van de Jeugdwet en Wmo 2015 heeft een relatief open karakter vergeleken met wetten zoals de Wkkgz, de Wvggz of de Wzd. De waarborgen voor klachtenafhandeling zijn beter geborgd in aanpalende wetten. Zo hoeft enkel de voorzitter van de klachtencommissie onafhankelijk te zijn en kunnen organisaties zelf de scope van klachtwaardige gedragingen en de doorlooptijd van de klachtenprocedure kiezen. Ook zijn er geen waarborgen voor het proces voorafgaand aan de formele klacht. Anders dan in de Wvggz is een klachtenfunctionaris bijvoorbeeld niet verplicht.

Een specifiek aandachtspunt is hierbij het gedwongen kader, en dan specifiek het bepalen van jeugdhulp door de GI. Waar ouders en jongeren bij reguliere verwijzingen beroepsmogelijkheden hebben, is niet duidelijk of de gang naar de rechter voor deze situatie openstaat. Als dat niet zo is, hebben jongeren en ouders in deze situatie alleen het klachtrecht. Dat kent veel minder waarborgen dan het klachtrecht voor gedwongen zorg in andere wettelijke kaders, terwijl het verstrekkende beslissingen betreft.

Niet alle organisaties houden zich aan de wettelijke kaders die er wel zijn
Ondanks de open wettelijke kaders in H4 van de Jeugdwet en Wmo houden niet alle organisaties zich aan de wet. Zo zijn er organisaties zonder (vindbare) klachtenregeling en zijn sommige klachtenregelingen in strijd met de geest van de wet. Ook houden organisaties zich soms niet aan hun eigen klachtenregeling.

Een specifiek aandachtspunt hierbij zijn wijkteams bij gemeenten. Als zij jeugdhulp verlenen, moeten zij een klachtenregeling hebben die voldoet aan de eisen van de Jeugdwet. Hier zijn echter niet alle gemeenten zich van bewust. Met de ontwikkelingen rond stevige lokale teams gaan meer gemeenten zelf jeugdhulp verlenen, en moeten dan dus ook een klachtenregeling hebben.

Voor jongeren en ouders is de toegang tot klachtbehandeling in de praktijk beperkt
De bedoeling van het klachtrecht is dat het laagdrempelig is, maar dat is het in de praktijk niet. Informatie en formulieren zijn vaak in te moeilijk taal en het formele karakter van het proces schrikt af. Voor jongeren, maar vaak ook voor ouders, is het eigenlijk niet mogelijk om het proces te doorlopen zonder ondersteuning, bijvoorbeeld van Jeugdstem.

Klachten zijn voor professionals vaak onnodig belastend
Veel professionals schrikken van klachten en maken zich er zorgen over. Dat komt deels door onbekendheid met het proces en potentiële consequenties. Daarbij is er lang niet altijd steun vanuit de leidinggevende. Zo worden professionals alleen naar een hoorzitting van de klachtencommissie gestuurd of checkt niemand naderhand bij ze in hoe het emotioneel met ze gaat.

Er zijn goede voorbeelden op het gebied van klachtenafhandeling
Naast de knelpunten zien we ook initiatieven die bijdragen aan een zorgvuldiger en toegankelijker klachtrecht. Deze voorbeelden laten zien dat er concrete aanknopingspunten zijn om het klachtrecht in de jeugdzorg te versterken en beter aan te laten sluiten bij de praktijk. Zo zijn er organisaties met een klachtenregeling in eenvoudige taal, die jongeren en ouders ondersteunen bij het klachtproces, of een systeem hebben ontwikkeld om te leren van klachten.

Het veld heeft een ingewikkelde relatie met klachtrecht
Helaas zijn de goede voorbeelden niet de standaard in het jeugdzorgdomein. Daardoor hebben niet alleen jongeren, ouders en professionals onprettige ervaringen met het klachtrecht, maar ontnemen organisaties zichzelf ook een mogelijkheid om te leren. Spanning rondom klachten maakt het moeilijk om er open en reflectief mee om te gaan.

Ook in dit onderzoek merkten we dat er in het jeugdzorgdomein weinig enthousiasme is voor het thema klachten. Het was lastig om organisaties, professionals, jongeren en ouders te vinden die met ons over het thema in gesprek wilden gaan. Dit kwam door gebrek aan kennis, ervaring of urgentie, maar ook omdat men te gefrustreerd was over het klachtrecht om aan een onderzoek mee willen te werken. We willen iedereen die de moeite heeft genomen om input te leveren voor dit onderzoek dan ook bedanken voor hun tijd en openheid.

6.2 Aanbevelingen

We constateren dat het huidige klachtrecht in de jeugdzorg versterkt moet worden. Om het klachtrecht te verbeteren, doen we aanbevelingen op verschillende niveaus, en dus ook aan

verschillende partijen in het veld. Meer informatie over de precieze uitwerking van de aanbevelingen is te vinden in hoofdstuk 5 bij de betreffende oplossingsrichting.

Aanbevelingen voor ministeries VWS en J&V

Een wetswijziging is een langdurig en intensief traject, dat veel vraagt van alle betrokken partijen. In het klachtrecht zien we echter grote problemen, te weinig urgentie om deze op vrijwillige basis op te lossen en incongruentie met aanpalende wetgeving. Daarom adviseren we vier wetswijzigingen.

Aanbeveling 1: sluit in de Jeugdwet en voor Veilig Thuis aan bij klachtrecht van de Wkkgz
Harmonisatie met de Wkkgz versterkt de positie van jongeren en ouders, verhoogt de kwaliteit en uniformiteit van klachtenprocedures en sluit beter aan bij aanpalende wetgeving. De Wkkgz biedt bepalingen die veel van de huidige problemen voor ouders en jongeren kunnen oplossen:

- een onafhankelijke en deskundige geschillencommissie,
- vaste termijnen voor klachtbehandeling
- en een klachtenfunctionaris die de ondersteuning van jongeren en ouders bij het indienen van een klacht borgt.

Daarom adviseren we om het klachtrecht in de Jeugdwet en voor Veilig Thuis aan te laten sluiten op het klachtrecht van de Wkkgz. Als gekozen wordt deze aansluiten niet volledig te maken, zouden in ieder geval bovenstaande elementen wettelijk geborgd moeten worden, waarbij in plaats van een onafhankelijke geschillencommissie ook gekozen zou kunnen worden voor een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie.

Aanbeveling 2: versterk de rechtsbescherming bij het bepalen van jeugdhulp door de GI
In het gedwongen kader, en dan specifiek voor het bepalen van jeugdhulp door de GI, is er aanleiding om de rechtsbescherming te verstevigen. De voorkeur heeft om de route naar de geschillenregeling expliciet open te zetten voor de jeugdhulpbepaling door de GI. Een alternatief is om het klachtrecht te voorzien van steviger waarborgen. In dat geval zou aangesloten moeten worden bij de waarborgen die gelden in H6 van de Jeugdwet. Aansluiting bij H6 van de Jeugdwet creëert waarborgen voor kortere doorlooptijden, opvolging van uitspraken, deskundigheid van de klachtencommissie, privacy, de locaties van hoorzittingen en de mogelijkheid tot schadevergoeding en beroep.

Aanbeveling 3: verduidelijk dat zorginhoudelijke keuzes onder gedragingen vallen in de definitie van een klacht in de wet
Het buiten beschouwing laten van zorginhoudelijke keuzes in het klachtrecht is niet wenselijk. We adviseren daarom de definitie van een klacht in de Jeugdwet te verduidelijken, zodat duidelijk is dat ook zorginhoudelijke keuzes binnen het zorgtraject onder het klachtrecht vallen. Een heldere definitie van het klachtbegrip voorkomt willekeur en sluit beter aan bij de behoeften van jongeren en ouders.

Aanbeveling 4: breid de kring van klagers uit met vertrouwenspersonen, gezinshuisouders en door jongeren of ouders aangewezen derden
De huidige inrichting van het klachtrecht legt de verantwoordelijkheid om te klagen in sommige gevallen te veel bij de jongere zelf. We bevelen daarom aan om de kring van klagers in de Jeugdwet uit te breiden met vertrouwenspersonen, gezinshuisouders en door jongeren of ouders aangewezen derden. Hiermee wordt het klachtrecht toegankelijker voor jongeren en ouders die hun eigen onvrede niet herkennen als klacht of geen klacht durven of kunnen indienen.

De aanbevelingen 2 t/m 4 zijn in aanvulling op de Wkkgz om tegemoet te komen aan de specifieke situatie in de jeugdzorg.

Aanbevelingen voor de branche in samenwerking met ministeries

Alleen een wetwijziging zorgt niet voor verandering. Bovendien is het niet wenselijk om processtappen al te gedetailleerd wettelijk vast te leggen. Naast de wetswijziging zijn er dan ook nog andere verbeteringen wenselijk. Deze kunnen het beste aangejaagd worden door de brancheorganisaties in samenwerking met de ministeries.

Aanbeveling 5: ontwikkel een sectorbreed actiepakket voor kwalitatief goede klachtbehandeling

Jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties kunnen al op korte termijn verbeteringen doorvoeren, vooruitlopend op eventuele wetswijzigingen die meer tijd vergen. Daarom adviseren wij de branche om in samenwerking met de ministeries VWS en J&V een actiepakket te maken met voorbeelden en tips voor goede klachtbehandeling.

We zien een aantal onderwerpen die in een dergelijk actiepakket zouden moeten landen. We geven daarbij enkele suggesties mee over een helpende uitwerking, maar zien de brancheorganisaties als aangewezen partij om na te denken over hoe het beste aangesloten kan worden bij de behoeften van de organisaties in het jeugdzorgdomein.

- **Kwalitatief goede klachtenregelingen:** met duidelijkheid over minimale wettelijke eisen en de wenselijke invulling, inclusief het informele proces. Een standaard klachtenregeling in eenvoudige taal of met uitgewerkt proces dat organisaties kunnen overnemen kan het concreet maken. De wettelijke eisen veranderen als de wet gewijzigd wordt, dus de meest effectieve communicatie is waarschijnlijk naar aanleiding van een wetstraject.
- **Doelgroepgerichte informatievoorziening:** met praktische tips over hoe jeugdhulpaanbieders, GI's, Veilig Thuis-organisaties en klachtencommissies hun informatievoorziening toegankelijk kunnen maken met duidelijke voorlichting en begrijpelijke communicatie over klachtbehandeling.
- **Opvolgen van klachten:** met concrete werkwijzen over het opvolgen van gegrond verklaarde klachten. Denk aan processen om dossiers (ook bij andere partners) te rectificeren, excuses of aanpassing van beleid en werkwijzen.
- **Hersteltraject en nazorg:** met praktische handvatten voor hoe je de relatie tussen jongere of ouder en de organisatie of professional kan herstellen na afloop van een klachtenprocedure. Onderdelen kunnen zijn: uitgangspunten voor het voeren van een nazorggesprek, mogelijke processtappen en de rollen en verantwoordelijkheden in dit proces.
- **Evaluatie van klachten:** met goede voorbeelden van leren van klachten. Op klachtniveau, gericht op het individuele proces en op organisatieniveau. Denk aan een werkwijze voor een klachtenanalyse, feedback ophalen bij jongeren en ouders over het proces of tussentijds evalueren.
- **Gezamenlijke klachtenprocedures voor samenwerkingsverbanden:** stappenplan voor een gezamenlijke klachtenprocedure voor samenwerkingsverbanden en inzicht in hoe de governance is ingericht: met voorbeelden van een gezamenlijke klachtenregeling, afspraken over financiering, verantwoordelijkheden en terugkoppeling van uitkomsten.

De branche zou voor passende inhoud en communicatie ook de denkkracht van Kwaliteit en Blijvend Leren kunnen benutten, evenals Jeugdstem en het NJi.

Aanbevelingen voor gemeenten en de VNG

Gemeenten kunnen vanuit hun rol als opdrachtgever de kwaliteit van de klachtenbehandeling aanjagen.

Aanbeveling 6: vereis in aanbestedingen één klachtenprocedure en garantie op warme overdracht van samenwerkingsverbanden
Om versnippering en onduidelijkheid rondom klachten te voorkomen is integrale klachtbehandeling wenselijk bij samenwerkingsverbanden. We adviseren gemeenten die jeugdhulp aan samenwerkingsverbanden of met onderaannemersconstructies aanbesteden om in hun aanbestedingsdocumenten als eis op te nemen dat alle samenwerkingspartijen een gezamenlijke klachtenprocedure moeten hebben. Een andere relevante eis is dat organisaties onderling zorgen dat de klacht op de juiste plek komt, en dat jongeren en ouders hier niet mee belast worden. We adviseren het Ketenbureau om de relevante clausules op te nemen in de Contractstandaarden Jeugd.

Aanbeveling 7: gebruik klachten in contractmanagement en toezicht en stel eisen voor verantwoording in contracten met jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis
Gemeenten hebben via inkoop en contractmanagement een rol in het borgen van kwaliteit bij jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties. Wij bevelen daarom aan eisen voor verantwoording over klachtbehandeling op te nemen in contracten met jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties. Deze verantwoording wordt dan gebruikt als basis voor een gesprek hierover met contractmanagement. Het Ketenbureau kan dit versnellen door de gewenste clausules op te nemen in de Contractstandaarden Jeugd. Voor Veilig Thuis-organisaties kunnen klachten ook opgenomen worden in het kwaliteitstoezicht. VNG Realisatie kan gemeenten ondersteunen om dit goed in te richten.

Aanbeveling 8: zorg dat wijkteams die jeugdhulp bieden een klachtenprocedure hebben die aan de Jeugdwet voldoet
We zien dat wijkteams niet altijd voldoen aan de wettelijke eisen van het klachtrecht en zelf niet altijd op de hoogte zijn van hun plichten hierin. We raden de VNG en gemeenten aan om in te zetten op het voldoen van wijkteams aan kwalitatief goede klachtbehandeling. Dit kan door de relevante informatie uit het maatregelenpakket op te nemen in de informatiepakketten die worden ontwikkeld rond stevige lokale teams.

Aanbevelingen aan Raden van Toezicht en cliëntenraden

Raden van Toezicht en cliëntenraden kunnen een rol spelen in het agenderen van het belang van goede klachtenbehandeling bij organisaties.

Aanbeveling 9: agendeer opvolging en leren van klachten in Raden van Toezicht en cliëntenraden
We raden aan RvT's en cliëntenraden aan om meer aandacht te vestigen op de opvolging van klachten en het leren van klachten door bestuurders. Dit kan door twee keer per jaar de klachten te bespreken, inclusief wat ermee gedaan is op individueel niveau en het niveau van de organisatie. Het LOC kan cliëntenraden hierin ondersteunen. Richting RvT's zou de netwerkorganisatie Kwaliteit en Blijvend Leren het onderwerp op de agenda kunnen zetten.

Aanbevelingen aan opleiders en organisaties in het jeugdzorgdomein

Veel van de aanbevelingen aan organisaties waar een klacht tegen kan worden ingediend volgen uiteraard uit de aanbevelingen rondom wetswijzigingen en de aanbevelingen aan de brancheorganisaties. Uiteindelijk moeten zij deze immers implementeren. In aanvulling daarop hebben we nog twee aanbevelingen specifiek voor deze organisaties en opleidingen.

Aanbeveling 10: ontwikkel bijscholing rondom klachtvaardigheid voor professionals
Om klachten te kunnen benutten als leermoment en om bij te dragen aan een cultuur waarin klachten worden gezien als onderdeel van het werk, is het nodig dat professionals hierop worden toegerust. De meest effectieve manier hiervoor is het op te nemen in deskundigheidsbevordering als mensen al aan het werk zijn. Dit kan door het onderdeel te maken van het SKJ-aanbod, eventueel aangevuld met interne cursussen die organisaties zelf aanbieden. Ook netwerkorganisatie Kwaliteit en Blijvend Leren kan een rol spelen in het bevorderen van leren door professionals.

Aanbeveling 11: ontwikkel opleidingsaanbod klachtvaardigheid voor leidinggevenden
Leidinggevenden zijn bepalend voor de werkcultuur. Zij hebben een belangrijke rol in het ondersteunen van professionals in het omgaan met spanning rondom klachtenprocedures. We adviseren opleiders en jeugdzorgorganisaties daarom om klachtbehandeling als onderdeel van opleidingsaanbod voor leidinggevenden te ontwikkelen. Het gaat dan om kennis van het klachtrecht, ondersteunen van jeugdzorgprofessionals en het faciliteren van een lerende cultuur met ruimte voor herstel en nazorg. We adviseren om KBL een rol te laten spelen in het agenderen van het belang hiervan.

Oplossingsrichtingen die we niet aanbevelen

Er zijn ook enkele oplossingsrichtingen verkend die we niet aanbevelen. Soms is dit omdat ze niet congruent zijn met andere oplossingsrichtingen. Onderstaand geven we een korte toelichting op de reden dat we bepaalde oplossingsrichtingen niet aanbevelen.

- Ervaringsdeskundige als lid van de klachtencommissie, aangezien het lastig te definiëren is welke ervaringsdeskundigheid precies zou helpen, niet duidelijk is of er voldoende van deze ervaringsdeskundigen zijn voor alle klachtencommissies en omdat we verwachten dat dit niet nodig is in aanvulling op de andere maatregelen.
- Landelijk onafhankelijk klachteninstituut omdat dit een zeer vergaande optie is die niet congruent is met andere zorgwetten. We verwachten dat een groot deel van de problemen opgelost wordt door de voorgestelde wijzigingen. Als dit niet het geval is, is het wel nuttig weer naar deze optie te kijken.
- Vergroten capaciteit en zichtbaarheid Jeugdstem, aangezien een klachtenfunctionaris veel van de ondersteuning kan oppakken.
- Verantwoording over klachten versterken zien we niet als eigenstandige oplossing aangezien er op dit moment ook al verantwoord moet worden, maar dit weinig effect heeft. We benadrukken daarom vooral het belang van het gesprek over de verantwoording en de rol van RvT en cliëntenraden daarin.
- Omschrijven mogelijke sancties na klacht aangezien dit ook juist verkeerde verwachtingen kan wekken en de nadruk legt op de sanctie in plaats van herstel.
- Verantwoordelijkheden toezichthoudende instanties verduidelijken is iets dat nuttig is om te doen, maar dat niet zoveel problemen oplost dat we het expliciet aanbevelen.

- Proactief toezicht van de inspectie op de naleving van het klachtrecht past niet bij de invulling van het toezicht in Nederland. Bovendien is toezicht niet de meest effectieve manier om problemen op te lossen.

Tot slot

Zoals gezegd was het in dit onderzoek relatief lastig om mensen te vinden die over klachten in gesprek wilden gaan, zowel jongeren als ouders als professional als op organisatieniveau. Voor een deel kwam dit ook vanuit frustratie met het klachtproces en gebrek aan hoop dat dit zou verbeteren. Met de mensen die wel bereid waren geïnterviewd te worden hadden we soms emotionele gesprekken met schrijnende verhalen. We hopen dat dit rapport aanleiding is om het klachtrecht te verbeteren, zodat het de werking krijgt waar het voor bedoeld is. Zodat mensen zich gehoord en serieus genomen voelen, en fouten hersteld worden.

/ A Lijst met knelpunten

In de loop van het proces hebben we een grote diversiteit aan knelpunten opgehaald. In deze bijlage lichten we alle afzonderlijke knelpunten toe. Dit is een omvangrijke lijst met een grote diversiteit in urgentie van problemen en ervaringen. Zo zijn sommige knelpunten wijdverspreid en structureel van aard, terwijl andere knelpunten een specifieke groep betrokkenen raken. De knelpunten spelen zowel in het gedwongen kader als het vrijwillig kader tenzij anders benoemd. Klachten komen vaker voor in het gedwongen kader, wat ervoor zorgt dat de knelpunten ook vaker voorkomen in het gedwongen kader.

Om overzicht in de knelpunten te creëren, delen we de knelpunten in per onderdeel in het proces van klachtbehandeling dat jongeren en ouders doorlopen:

- de weg naar het indienen van een klacht;
- informele procedure;
- formele procedure;
- (escalatie)mogelijkheden voor klachtbehandeling via de rechter of ombudsman;
- toezicht op klachtbehandeling;
- informatie en advies van Jeugdstem.

De ervaringen met het klachtrecht kunnen sterk verschillen tussen deze perspectieven: een ouder kan een situatie binnen de klachtenbehandeling immers heel anders ervaren dan een professional. Daarom benoemen we steeds de knelpunten vanuit drie perspectieven:

- **Jongere en ouder** (waaronder jeugdigen onder de 12, inmiddels volwassen jongeren, ouders zonder gezag, voogden, pleegouders en anderen die een klacht in kunnen dienen met of namens een jongere)
- **Jeugdzorgprofessional** waar een klacht tegen wordt ingediend en vanuit die rol onderdeel is van het proces
- **Organisaties die betrokken zijn bij klachten** waaronder jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis en hun klachtencommissies en organisaties als Jeugdstem en Landelijk Meldpunt Zorg.

1. De weg naar het indienen van een klacht

Het startpunt van een klachtenprocedure is dat er onvrede leeft over jeugdhulp, bijvoorbeeld over het gedrag of de besluiten van de jeugdzorgprofessional of de jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties. In de fase tussen ervaren onvrede en een ingediende klacht doen zich verschillende knelpunten voor.

Jongeren en ouders

1.1 Niet herkennen van klachten. Jongeren en ouders zelf herkennen niet altijd dat de onvrede die ze ervaren een reden kan zijn om een klacht in te dienen. Zo bedenkt een veertienjarige doorgaans niet uit zichzelf dat de mogelijkheid bestaat om bij onvrede of onenigheid een klachtencommissie in te schakelen. Klachten van jongeren en ouders blijven daardoor soms

onbehandeld, worden niet geregistreerd in klachtprocedures of worden pas na het verlopen van de verjaringstermijn die in de klachtenregeling is opgenomen als klacht herkend. Gesprekspartners geven aan dat dit merkbaar is aan het aantal klachten die bij jeugdhulpaanbieders en GI's worden ingediend. Dit is beduidend lager dan zij verwachten op basis van de signalen over onvrede die ze op andere manieren krijgen. Dit knelpunt blijkt uit onderzoek van de Jeugdombudsman[22] en wordt herkend door jongeren, ouders leden van klachtencommissies en betrokken experts.

1.2 **Inhoud en aard van de klacht.** Volgens het klachtrecht moeten klachten betrekking hebben op gedragingen. Hoewel deze definitie in de MvT enigszins wordt ingevuld, laat ook deze definitie ruimte voor interpretatie. Verschillende klachtencommissies hanteren hier verschillende interpretaties in, al dan niet expliciet in de klachtenregeling. Zo zijn er klachtencommissies die klachten niet ontvankelijk verklaren als ze over de inhoud gaan. Zij zien het niet als hun rol om zorginhoud te toetsen en voelen zich daar ook niet bekwaam voor. Ook klachten over het beleid van een organisatie of naar aanleiding stelselproblemen (bijvoorbeeld personeelstekorten) worden bij verschillende klachtencommissies niet in behandeling genomen. Onvrede van jongeren en ouders gaat echter vaak juist over de inhoud en uitvoering van jeugdzorg en niet enkel over het proces. Veel zaken waar jongeren en ouders over willen klagen worden in de praktijk dus buiten scope geplaatst. Daarnaast is niet zo duidelijk vast te stellen waar het onderscheid ligt tussen standpunten en beleid van een organisatie. Er is dan ook regelmatig discussie over of een klacht wel of niet onder het klachtrecht valt. Dit signaal kwam veelvuldig terug in onze interviews met jongeren en ouders en deze rolopvatting is door verschillende klachtencommissie bevestigd. Het probleem is eerder ook aangekaart door de Ombudsman[23].

1.3 **Angst voor negatieve consequenties van indienen van een klacht.** Jongeren en ouders zijn bang dat het indienen van een klacht (formeel of informeel) negatieve consequenties heeft voor de relatie met de professional en de hulp die zij ontvangen. Uit onderzoek van Balans[24] blijkt dat er soms gedreigd wordt met het inzetten van de jeugdbeschermingstafel of het doen van een Veilig Thuis-melding wanneer ouders een klacht willen indienen. Ook zijn ouders bang om als "veelklager" te worden bestempeld of om een "vinkje achter hun naam" te krijgen. Deze zorg vormt een drempel voor het indienen van klachten, omdat zij afhankelijk zijn van de jeugdhulp. Dit is niet alleen een zorg vooraf: de jongeren die wij gesproken hebben geven aan dat zij zich onveiliger voelden door het indienen van een klacht. Gesprekspartners geven aan dat met name in het gedwongen kader deze afhankelijkheid een reden kan zijn om geen klachten in te dienen, omdat er in de praktijk geen reële mogelijkheid is om te wisselen van jeugdhulpaanbieder of GI[25] Zij stellen het indienen van een klacht hierdoor soms uit of zien hiervan af, omdat ze weten dat ze later weer met dezelfde jeugdzorgprofessional om tafel moeten. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders, jongeren, Jeugdstem en betrokken experts en blijkt uit eerder onderzoek van de Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman[26] en Nivel.[27]

[22] Jeugdombudmsan (juni 2022). *De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen. Praktijkonderzoek naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag*.
[23] Zie bijvoorbeeld: Nationale Ombudsman en Kinderombudsman (2022). *Brief over klachtenafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen*. Nationale Ombudsman (2020). *Een kritische uitspraak van de klachtencommissie: hoe verder?*
[24] Balans (2024). *Thuiszitters tellen 2024. Een ander licht op passend onderwijs.* Thuiszitters tellen - Balans.
[25] Wisselen van jeugdhulpaanbieder is ook in het gedwongen kader wel mogelijk via de GI, en wisselen van de GI is mogelijk via de kinderrechter. In de praktijk ervaren kinderen ouders die ruimte echter niet altijd.
[26] Nationale Ombudsman & Kinderombudsman. (2024, 6 november). *Participatie vanaf de zijlijn* (Rapport nr. 2024/121).
[27] Fermin, A., Schackmann, L., Boer, R. de, Bouwman, R., Bruning, M.R., Friele, R.D. Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet. Utrecht: Nivel, 2020. 69 p.

1.4 **Toegankelijkheid van informatie.** De (digitale) informatie over het klachtrecht en klachtregelingen bij jeugdhulpaanbieders en GI's is regelmatig onbegrijpelijk en/of onvindbaar voor de doelgroep. De informatie bij de meeste Veilig Thuis-organisaties is beter vindbaar, maar niet altijd begrijpelijk voor de doelgroep. Jongeren en ouders ontvangen bij de meeste organisaties vroeg in het traject een informatiemapje of folder over het klachtrecht. Daarna wordt de mogelijkheid niet of nauwelijks meer onder de aandacht gebracht, waardoor jongeren en ouders zich er niet meer van bewust zijn op het moment dat ze het nodig hebben. De digitale informatie over de klachtregeling is vaak lastig te vinden op de website en het taalgebruik in veel regelingen is ingewikkeld. Verschillen tussen klachtenregelingen maken het speelveld voor jongeren en ouders nog onoverzichtelijker. Dit maakt het voor een deel van de jongeren en ouders lastig om zelfstandig een klacht in te dienen. Dit knelpunt horen we van jongeren en ouders en wordt bevestigd door organisaties in het jeugdzorgdomein, professionals en toezichthouders. Ook is het knelpunt gesignaleerd in eerder onderzoek door het ministerie van VWS[28], de Jeugdombudsman[29] en Jeugdstem.[30]

1.5 **Onjuiste informatie over klachtbehandeling.** De informatie op de websites van individuele jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties over hun eigen klachtenregeling klopt niet altijd. Ook op de website van (Rijks)overheid staat soms onjuiste informatie[31]. Door deze onjuiste informatie zijn jongeren en ouders onvoldoende op de hoogte over hun rechten rondom klachtbehandeling. Dit knelpunt blijkt uit een analyse van 30 aanbieders en GI's op de aanwezigheid van klachtenregelingen en uit eerder onderzoek door de Jeugdombudsman[32] en Jeugdstem.[33]

1.6 **Bepalen van organisatie of professional over wie je klaagt.** Volgens het klachtrecht kan een klacht over een medewerker of een organisatie gaan. In de praktijk worden veel beslissingen echter genomen in teamverband en/of in multidisciplinaire overleggen. Er wordt dan gecommuniceerd in wij-vorm met uitspraken als "het team heeft besloten dat…", terwijl de klachtbehandeling uitgaat van een individuele professional of organisatie. Het is voor jongeren en ouders zeer ingewikkeld vast te stellen over wie een klacht precies gaat en soms is zelfs niet duidelijk over welke organisatie het gaat. Dit leidt tot situaties waarbij jongeren en ouders van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het wordt ervaren als een opeenstapeling van procedures, wat leidt tot een gevoel van machteloosheid. Samenwerking in de jeugdzorg komt vaak voor. Denk aan klachten over beslissingen die in domeinoverstijgende overleggen worden gemaakt tussen een wijkteam, Veilig Thuis-organisatie, GI en jeugdhulpaanbieders. Maar ook aan een professional die op school rondloopt, maar bij het wijkteam werkt, samenwerkingen in consortia of met onderaannemers. Dit soort samenwerkingen maken het erg ingewikkeld om te bepalen waar en tegen wie een klacht ingediend moet worden. Dit knelpunt wordt benoemd door jongeren, ouders, ervaringsdeskundigen, professionals en experts. Sommige organisaties hebben een klachtenfunctionaris die jongeren en ouders in zo'n geval helpt om bij het juiste loket te komen. Ook zij bevestigen dat dit in sommige gevallen nodig is.

---

[28] Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2021, 23 december). *AKJ - Help, een klacht!* Rapport | Voor Jeugd & Gezin.
[29] Jeugdombudsman (juni 2022). *De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen.*
[30] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.
[31] Aan het begin van het onderzoek lazen we op de website van de Rijksoverheid dat de gehele klachtencommissie onafhankelijk was, waar dit wettelijk gezien alleen een eis is aan de voorzitter. Naar aanleiding van ons signaal dat deze informatie verkeerd opgenomen was, is de website nog tijdens het onderzoek aangepast. Inmiddels is de informatie wel correct.
[32] Jeugdombudsman (juni 2022). *De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen. Praktijkonderzoek naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag.*
[33] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.

1.7 **Rol gedragswetenschappers.** Gedragswetenschappers spelen een belangrijke rol in de jeugdzorg. Zij zijn sparringpartner voor jeugdzorgprofessionals, en hebben vaak een belangrijke rol bij keuzes die in het zorgtraject gemaakt worden. Jongeren, ouders en ervaringsdeskundigen geven aan dat het voor veel jongeren en ouders onbekend is hoe ze een klacht tegen de gedragswetenschapper kunnen indienen. Ook is het niet altijd bekend wie de gedragswetenschapper is, omdat hier niet altijd over wordt gecommuniceerd.

1.8 **Beschikkingsvrij werken in gemeenten.** In enkele gemeenten wordt er beschikkingsvrij gewerkt, waarbij er enkel een beschikking wordt afgegeven als een inwoner daarom vraagt. Een beschikking kan jongeren en ouders helpen om te bepalen wie zorg levert en wat er is afgesproken, en daarbij bij wie een klacht ingediend kan worden. Als een beschikking ontbreekt, wordt dit lastiger. Dit knelpunt wordt benadrukt door de VNG, organisaties in het jeugdzorgdomein en ouders.

1.9 **Formaliteit en papierwerk.** Formulieren invullen is voor veel volwassenen al een opgave. Voor veel kinderen is dat een onneembare drempel. Het klachtrecht vraagt relatief veel assertiviteit en mondigheid van jongeren en ouders om een klacht goed te laten horen. Het formuleren van een klacht en verzamelen van bewijzen vraagt veel tijd en kennis. Dit blijkt uit de gesprekken die wij gevoerd hebben wel noodzakelijk om een klacht gegrond verklaard te krijgen. Daarnaast hebben jongeren en ouders niet altijd toegang tot hun dossier met daarin de documentatie die zij nodig hebben om de klachtbehandeling goed te doorlopen. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met jongeren, ouders, ervaringsdeskundigen, experts en klachtencommissies en komt naar voren in onderzoek van Jeugdstem.[34]

1.10 **Verwoorden van de klacht**. Het goed onder woorden brengen van een klacht is lastig. Klachten zijn vaak vervlochten met emoties en persoonlijke ervaringen. Het formuleren van een concrete, procedureel geschikte klacht vraagt vaardigheden die niet iedereen heeft, zeker niet alle jongeren. Er zijn klachtencommissies die (al dan niet in overleg met de klager) de klacht anders verwoorden om hem beter door het proces te leiden. Dit is echter niet bekend bij cliënten, waardoor deze drempel alsnog zo ervaren wordt. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders en experts.

Jeugdzorgprofessionals

1.11 **Onvoldoende kennis over het klachtrecht.** Jeugdzorgprofessionals geven aan onvoldoende te weten over de werking van het klachtrecht. Zij zijn niet altijd bekend met het onderscheid tussen de informele en formele procedure en de werking van klachtbehandeling bij een klachtencommissie of het onderscheid met het tuchtrecht. Mede daardoor bestaat er veel angst voor klachten. Dit knelpunt wordt bevestigd door leden van klachtencommissies, experts, Jeugdstem, ervaringsdeskundigen en ouders. In een onderzoek door de Jeugdombudsman uit 2022 wordt dit probleem ook aangekaart.[35]

1.12 **Niet kunnen klagen als professional.** Professionals vallen niet onder de kring van klagers binnen de Jeugdwet en Wmo, maar hebben soms wel de wens om een klacht in te dienen wanneer zij zaken zien die fout gaan bij collega's. Zo hebben we signalen ontvangen van professionals die een klacht hadden willen indienen over een collega of jongeren hierop hadden willen attenderen. Dit zorgt voor een gevoel van onmacht en onvrede. Sommige klachtencommissies pakken klachten van professionals over hoe met jongeren omgegaan

[34] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.
[35] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.

wordt wel op. Zij interpreteren hun taak daarmee breder dan in de wet is vastgelegd. Dit heeft zowel voordelen (klachten worden ingediend, ook als jongeren dat zelf niet durven of kunnen) als nadelen (het kan voor professionals onveiliger worden als collega's klachten over ze indienen).

Organisaties die betrokken zijn bij klachten

1.13 **Pluriformiteit in regelingen lastig voor ondersteunende partijen.** Volgens ondersteunende partijen Jeugdstem en het LMZ is het voor hun medewerkers ingewikkeld dat er veel verschillende regelingen en werkwijzen voor de klachtbehandeling zijn bij organisaties in het jeugdzorgdomein. Jeugdstem moet hierdoor bijvoorbeeld vaak opnieuw uitzoeken hoe een klachtenregeling werkt. Dit verhoogt de belasting op ondersteunende partijen, terwijl hier toch al te weinig capaciteit is.

1.14 **'Veelklagers' belastend voor organisaties.** De stapeling van klachten en het herhaaldelijk indienen van klachten kost veel tijd en geld van organisaties. Een relatief kleine groep mensen dient zeer vaak en uitvoerig klachten in. Nieuwe klachten overlappen vaak deels met eerdere klachten die naar mening van de klagers niet goed afgehandeld zijn. Het is een groep die het klachtrecht weet te vinden, maar waar het niet de-escalerend werkt. Van klachtencommissies vraagt dit werkwijzen waarbij ze nieuwe aspecten van de klacht wel beoordelen zonder dat de veelheid aan meldingen ervoor zorgt dat de processen vastlopen. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met professionals, organisaties waar klachten tegen ingediend worden, klachtencommissies, experts, Jeugdstem en eerder onderzoek door Nivel.[36]

1.15 **Klachten over wijkteams.** Sommige gemeenten bieden zelf jeugdhulp via wijkteams of centra voor jeugd en gezin. Deze organisaties hebben niet altijd een klachtenregeling conform de Jeugdwet. Klachten over jeugdhulp komen dan (onterecht) bij een algemene gemeentelijke klachtenfunctionaris terecht. Met de landelijke ambities rondom stevige lokale teams is de verwachting dat steeds meer gemeenten een vorm van jeugdhulp bieden en dus een passende klachtenregeling in moeten richten volgens de Jeugdwet. Op veel plekken gebeurt dit, maar soms pas nadat de afhandeling van een klacht in het reguliere gemeentelijke proces een keer misgelopen is. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met gemeenten, organisaties waar klachten tegen ingediend worden, professionals, experts, jongeren en ouders. Ook kwam dit knelpunt al naar voren in onderzoek door Nivel in 2020.[37] Hier speelt overigens een grijs gebied. Bij sommige gemeenten is discussie over de vraag of zij jeugdhulp leveren of alleen regie voeren. Alleen wanneer zij jeugdhulp leveren, zijn ze verplicht klachtrecht in te richten zoals vastgelegd in de Jeugdwet.

2. Informele procedure

In deze stap wordt geprobeerd de klacht op een informele manier op te lossen – vóórdat deze formeel wordt ingediend bij een klachtencommissie of een externe instantie. Er zijn geen wettelijke kaders voor de informele procedure. Informele afhandeling kan plaatsvinden via een gesprek met de

[36] Fermin, A., Schackmann, L., Boer, R. de, Bouwman, R., Bruning, M.R., Friele, R.D. *Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet.* Utrecht: Nivel, 2020. 69 p.
[37] Fermin, A., Schackmann, L., Boer, R. de, Bouwman, R., Bruning, M.R., Friele, R.D. *Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet.* Utrecht: Nivel, 2020. 69 p.

professional, bemiddeling door een leidinggevende of vertrouwenspersoon, of via een interne klachtenfunctionaris. Hoewel deze stap vaak als laagdrempelig en oplossingsgericht wordt bedoeld, zijn er in de praktijk verschillende knelpunten.

Jongeren en ouders

2.1 **Verplichte informele route.** Het moet voor jongeren en ouders mogelijk zijn om direct een formele klacht in te dienen. Toch zien we in enkele klachtenregelingen dat de informele route als verplichte eerste stap wordt gepresenteerd. Jeugdhulpaanbieders en GI's proberen hiermee de informele klachtbehandeling te stimuleren. Juridisch is dit echter niet toegestaan[38] want het belemmert de toegang tot de formele klachtbehandeling. Dit knelpunt wordt ook herkend door jongeren, ouders, ervaringsdeskundigen, Jeugdstem en LMZ. Ook kwam het naar voren in eerder onderzoek door Jeugdstem.[39]

2.2 **Lange doorlooptijden informele procedure.** De informele procedure, die vaak wordt ingezet als snelle(re) route, kent in de praktijk soms lange doorlooptijden. Zo hoorden we dat een jongere met een klacht over een professional drie weken moest wachten op een gesprek met een leidinggevende, terwijl de klacht ging over een acuut probleem. Lang wachten werkt, zeker voor jongeren, frustrerend: het kan ertoe leiden dat zij zich niet gehoord voelen. Ook vervalt zo het voordeel van een laagdrempelige, tijdige oplossing. Dit knelpunt wordt benoemd door jongeren, ouders, LMZ, Jeugdstem en kwam tevens naar voren in onderzoek door Jeugdstem.[40]

2.3 **Teamleiders als gespreksleider.** Teamleiders zijn in de praktijk veelal de gespreksleiders bij bemiddelingsgesprekken die tijdens informele klachtbehandeling worden gevoerd. We horen van ouders, jongeren en ervaringsdeskundige dat teamleiders niet altijd in staat zijn om goed te bemiddelen en jongeren of ouders zich gehoord te laten voelen in hun klacht. Ook ervaren zij dat teamleiders niet onafhankelijk en objectief zijn en staan voor het belang van de organisatie. Dit zorgt ervoor dat sommige klachten onnodig escaleren naar de formele procedure of worden ingetrokken zonder bevredigende oplossing voor de jongere of ouder.

2.4 **Onvoldoende verslaglegging.** Bij informele gesprekken worden afspraken niet altijd goed vastgelegd, omdat er geen vereisten zijn aan de vastlegging vanuit de Jeugdwet en Wmo. Dit leidt tot onduidelijkheid over gemaakte afspraken en onvolledige terugkoppeling richting jongere of ouder. Dit is genoemd in gesprekken met jongeren, ouders, ervaringsdeskundigen, experts en Jeugdstem. Ook kwam dit knelpunt naar voren in eerder onderzoek van Jeugdstem.[41]

2.5 **Onafhankelijkheid klachtenfunctionarissen.** Sommige organisaties hebben een klachtenfunctionaris die jongeren en ouders ondersteunt bij klachtbehandeling, veelal geregeld vanuit de Wkkgz. Zij fungeren bijvoorbeeld als gespreksleider bij een informeel gesprek. Over het algemeen zijn er goede ervaringen met deze rol, omdat hij het klachtrecht toegankelijk maakt. Een aandachtspunt is wel dat jongeren en ouders deze personen soms niet zien als onafhankelijk, vanwege de inbedding bij de organisatie zelf.

2.6 **Suggestie dat informele procedure de formele procedure vervangt.** Het is voor jongeren en ouders niet altijd duidelijk of en hoe zij na de informele procedure nog door kunnen naar een formele klachtbehandeling. Na een bemiddelingsgesprek denken jongeren en ouders

[38] Zie art. 4.2.1 lid 3 Jeugdwet, artikel 4.2.1; art. 4.2.1 lid 4 Wmo 2015.
[39] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.
[40] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.
[41] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.

soms dat zij de volledige klachtenprocedure hebben doorlopen en er geen mogelijkheden meer zijn. Ze worden niet gewezen op de mogelijke vervolgstappen in de formele procedure, hoorden wij in gesprekken met ouders, ervaringsdeskundigen, experts en Jeugdstem. Dit knelpunt blijkt ook uit eerder onderzoek van de Jeugdombudsman.[42]

Jeugdzorgprofessionals

2.7 **Onbekend met proces klachtbehandeling.** Niet alle professionals zijn op de hoogte van het klachtrecht of het onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling. Zij kennen vaak de materialen van Jeugdstem[43] bijvoorbeeld niet. Ook is het niet altijd bij professionals bekend hoe de eigen klachtenregeling werkt. Dit kan leiden tot onbedoelde fouten in communicatie of afhandeling én roept spanning op rondom klachten. Startende jeugdzorgprofessionals geven aan zich niet goed voorbereid te voelen op mogelijke klachten. Zij komen pas in aanraking met het omgaan met klachten en klachtenprocedures als er een klacht tegen ze wordt ingediend. Ook in bijscholingen wordt hier weinig of geen aandacht aan besteed. Dit knelpunt wordt bevestigd door professionals, klachtencommissies en experts en in eerder onderzoek benoemd door Jeugdstem.[44]

Organisaties die betrokken zijn bij klachten

2.8 **Onvolledige registratie en leren.** Het registreren van signalen van onvrede die informeel behandeld worden is wettelijk niet verplicht. jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis-organisaties registreren daarom vaak niet welke signalen zij via de informele procedure krijgen. Ook worden deze niet standaard opgenomen in de jaarlijkse klachtverslagen van jeugdhulpaanbieders en GI's. Informele klachten zijn formeel geen klacht en verdwijnen daardoor van de radar en zijn niet (of moeizaam) te herleiden voor evaluatie en/of leereffecten. Er zijn wel organisaties die dit wel doen, waaronder een aantal GI's, maar dit is niet wijdverspreid. Dit is een gemiste kans voor organisaties en professionals voor het leren van terugkerende patronen of signalen. Dit knelpunt blijkt wordt benoemd door experts en komt naar voren in eerder onderzoek van Jeugdstem.[45]

2.9 **Ontbreken van kaders.** Er zijn geen wettelijke kaders voor het inrichten van de informele procedure. Organisaties hebben daardoor veel vrijheid in het inrichten van eigen werkwijzen. Dit past aan de ene kant goed bij het laagdrempelig houden van de informele klachtbehandeling. Aan de andere kant zorgt het voor een grote pluriformiteit aan informele procedures tussen organisaties. Sommige organisaties moeten op grond van andere zorg die zij bieden voldoen aan de Wkkgz, waar de klachtenregeling moet voorzien in de mogelijkheid van bemiddeling, bijvoorbeeld door een klachtenfunctionaris[46]. Zij volgen voor jeugdzorg dan vaak dezelfde processen. Andere organisaties hebben dergelijke ondersteuning niet en werken met heel andere processen. Dit knelpunt wordt bevestigd door ouders, jongeren, experts, klachtencommissies en Jeugdstem.

---

[42] Jeugdombudsman (juni 2022). *De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen. Praktijkonderzoek naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag*.
[43] Jeugdstem (februari 2024). *Informatiepakket Help, een klacht!.*
[44] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.
[45] AKJ (2021). *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen*.
[46] Art. 15 lid 3 Wkkgz; art. 18 Wkkgz.

3. Formele procedure

Jongeren en ouders hebben wettelijk gezien de mogelijkheid om klachten te laten behandelen door een onafhankelijke klachtencommissie op basis van de klachtregeling van de organisatie. Dit wordt ook wel de formele procedure genoemd. Binnen de formele procedure zien we de onderstaande knelpunten.

Jongeren en ouders

3.1 **Ontbreken van een klachtregeling volgens de Jeugdwet.** Enkele onderzochte organisaties die jeugdhulp bieden, beschikken niet (zichtbaar) over een klachtregeling in lijn met de Jeugdwet. Jongeren en ouders hebben dan mogelijk geen toegang tot het klachtrecht. Het gaat hierbij vooral om wijkteams en vrijgevestigde kleine aanbieders. Op basis van dit onderzoek kan niet worden vastgesteld bij hoeveel organisaties een klachtregeling ontbreekt, maar we hebben wel voorbeelden gevonden. Dit knelpunt blijkt ook uit eerder onderzoek van Jeugdstem.[47]

3.2 **Hulpverlening wordt soms stopgezet tijdens klachtbehandeling.** Incidenteel wordt de hulpverlening bij formele afhandeling van klachten tijdelijk stopgezet door de aanbieder. Dit is wettelijk niet toegestaan. Op basis van de gevoerde gesprekken lijkt dit niet stelselmatig te gebeuren. Wanneer het wel gebeurt, kan de impact op de jongere groot zijn. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met Jeugdstem, jeugdzorgprofessionals, ervaringsdeskundigen en ouders.

3.3 **Opvolging van klachten.** De uitspraken van klachtencommissies zijn niet bindend. Het komt voor dat een klacht gegrond wordt verklaard maar niet (of beperkt) wordt opgevolgd door de organisatie. Jongeren en ouders ervaren dit als een gebrek. Bovendien zijn niet alle jongeren en ouders zich er op voorhand van bewust dat de uitspraken van een klachtencommissie niet bindend zijn. Zij zijn teleurgesteld wanneer de uitspraken vervolgens niet worden geaccepteerd of opgevolgd door de organisatie. Als de organisatie geen of onvoldoende opvolging geeft en de klager daarover opnieuw een klacht indient, wordt die klacht soms niet-ontvankelijk verklaard. Dat leidt tot aanvullende frustratie bij jongeren en ouders. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders, jongeren, ervaringsdeskundigen, professionals, organisaties in het jeugdzorgdomein, Jeugdstem en experts.

3.4 **Onvolledige behandeling van meervoudige klachten.** Wanneer een klacht uit meerdere onderdelen bestaat, worden deze niet altijd allemaal (afzonderlijk) beoordeeld. Soms hanteren organisaties een maximumaantal klachten per klager in de klachtenregeling. Hierdoor gaat een deel van de klacht verloren in de procedure, wat leidt tot onvolledige erkenning van de ervaren problemen door jongeren en ouders. Er is ook geen wettelijke basis om een deel van de klachten te schrappen. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders en ervaringsdeskundigen.

3.5 **Toegankelijkheid en compleetheid van uitspraken klachtencommissie.** De betekenis van uitspraken en gespreksverslagen van een klachtencommissie is niet altijd duidelijk voor

[47] AKJ. (2021). *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen*.

jongeren, omdat de uitspraken niet zijn aangepast op het taalniveau van jongeren. Daarnaast wordt er in uitspraken nauwelijks verwezen naar mogelijke vervolgstappen voor jongeren en ouders die niet tevreden zijn na de formele procedure. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met ouders, Jeugdstem en experts. Ook blijkt dit knelpunt uit eerder onderzoek van Nivel.[48]

3.6 **Schijn van partijdigheid bij klachtencommissies.** De huidige inrichting van klachtencommissies zorgt bij sommige jongeren en ouders voor een ervaren schijn van partijdigheid. Dit komt bijvoorbeeld doordat alleen de voorzitter onafhankelijk hoeft te zijn. Daarnaast dragen praktische zaken hieraan bij, bijvoorbeeld dat het gebruikte e-mailadres voor het indienen van een klacht dezelfde domeinnaam heeft als de organisatie of dat de klacht op de locatie van de organisatie behandeld wordt. Verschillende ouders en ervaringsdeskundigen hadden twijfels over de onafhankelijkheid van klachtencommissies. Aandachtspunten bij het gebrek aan onafhankelijkheid van klachtencommissies zien wij ook terug in eerder onderzoek van Jeugdstem.[49]

3.7 **Termijnen Veilig Thuis.** Bij Veilig Thuis komen de behoeften van jongeren en ouders over termijnen onvoldoende overeen met de praktijk van de klachtenbehandeling. Veilig Thuis is vaak maar kort betrokken, en draagt informatie daarna indien relevant over naar andere partijen. Klachtbehandeling neemt in de praktijk vaak meer tijd in beslag dan de korte doorlooptijd van betrokkenheid van Veilig Thuis. Trajecten die al ingezet zijn bij andere partijen, worden vaak niet gestopt of herzien, ook als informatie uit de klachtenprocedure daar wel aanleiding voor zou geven. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders, enkele experts en het LMZ..

3.8 **Overschrijding van termijnen.** De termijn waarbinnen een klacht behandeld moet worden, wordt regelmatig overschreden. We horen het signaal dat dit ook gebeurt zonder heldere motivering of communicatie richting de klager. Er is wel een wettelijke verplichting om overschrijdingen van de termijn te motiveren en helder te communiceren.

3.9 **Integrale klachtenbehandeling.** Klachten waarbij meerdere instanties betrokken zijn worden niet integraal behandeld. Dit valt vaak onder verschillende klachtencommissies, en soms ook onder ander wetten. Ook uitkomsten worden niet altijd actief gedeeld met andere instanties die betrokken zijn bij een dossier, ook niet als de cliënt gelijk heeft gekregen en toestemming geeft voor het delen. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met ouders, jongeren, ervaringsdeskundigen, Jeugdstem, experts, professionals en gemeenten.

3.10 **Verjaringstermijn klachten.** In de Jeugdwet en Wmo is geen verjaringstermijn van klachten vastgesteld. De consequenties dat organisaties hier zelf keuzes in maken en dus verschillende termijnen hanteren. Dit leidt tot onduidelijkheid en (bij grote verschillen) zelfs tot rechtsongelijkheid. Dit werd benadrukt door Jeugdstem.

3.11 **Leren van klachten.** Jeugdzorgprofessionals en organisaties leren onvoldoende van klachten. Hier is wettelijk ook geen verplichting over vastgelegd. Dit zorgt voor teleurstelling bij jongeren en ouders die vaak als doel hebben dat de fout niet opnieuw gemaakt wordt. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders, jongeren, ervaringsdeskundigen en Jeugdstem.

3.12 **Herschrijven van klachten.** Klachtencommissies herschrijven soms klachten om deze makkelijker te behandelen. Dat maakt de kans groter dat de klacht ontvankelijk verklaard wordt, maar heeft als nadeel dat klagers zich soms niet meer herkennen in de klacht. Zeker als het herschrijven niet in samenspraak met de klager gedaan wordt. Dit knelpunt wordt benoemd door ouders en ervaringsdeskundigen.

---

[48] Fermin, A., Schackmann, L., Boer, R. de, Bouwman, R., Bruning, M.R., Friele, R.D. *Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet*. Utrecht: Nivel, 2020. 69 p.

[49] AKJ. (2021). *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen*. AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp; Fermin et al. 2020, *Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet*, Nivel, Utrecht.

Jeugdzorgprofessionals

3.13 **Belastend voor zorgprofessionals.** Zorgverleners ervaren klachten soms als een persoonlijk verwijt, vooral wanneer het gaat om kritiek op integriteit of op de manier waarop de relatie met de cliënt is vormgegeven. Mede hierdoor kan het voor professionals erg emotioneel belastend zijn om klachten te krijgen. Jeugdzorgprofessionals ervaren de formele klachtenprocedure als juridisch, complex en bureaucratisch. De formele toon, juridische kaders en de noodzaak tot dossiervorming maken het proces zwaar en afstandelijk. Ook kan een stapeling van klachten en het herhaaldelijk indienen van klachten veel tijd vragen van zorgverleners. De klachtbehandeling vindt plaats naast het reguliere werk dat zij uitvoeren, waardoor het wordt ervaren als een extra verplichting in plaats van onderdeel van het werk. Dit knelpunt blijkt uit gesprekken met professionals, organisaties in het jeugdzorgdomein, Jeugdstem en experts. Ook in eerder onderzoek van Nivel wordt dit knelpunt benoemd. Het effect van het formele karakter blijkt uit gesprekken met professionals en uit eerder onderzoek van Jeugdstem.[50]

3.14 **Spanning op de behandelrelatie**. Omdat hulpverlening doorgaans doorgaat tijdens een formele klachtenprocedure, ervaren zorgverleners spanning in de samenwerking met jongeren en ouders. Dit beïnvloedt het vertrouwen en het verloop van de hulpverlening negatief. Daar komt bij dat onder sommige professionals het gevoel leeft dat klachtenprocedures worden gebruikt als machtsmiddel door ouders of andere belanghebbenden. Zo zien zij dat ouders soms hopen met een klachtenprocedure het gezag terug te krijgen of een melding te laten verwijderen. Dit zet de relatie met de cliënt verder onder druk. Zowel enkele klachtencommissies als professionals benoemen dat sommige ouders een klacht inzetten als pressiemiddel tegen de professionals.

3.15 **Gebrek aan ondersteuning.** Niet in alle organisaties is begeleiding voor professionals die een klacht ontvangen. Jeugdzorgprofessionals moeten het proces dan zelf doorlopen zonder duidelijk aanspreekpunt of ondersteuning. Zo is het in sommige organisaties gebruikelijk dat professionals alleen naar de klachtencommissie gaan, zonder leidinggevende of andere steun. Ook voor emotionele verwerking is in veel organisaties geen aandacht. Professionals ervaren dan een gebrek aan erkenning voor de emotionele belasting van klachtenprocedures door de organisatie. Dit knelpunt wordt tevens bevestigd door professionals, Jeugdstem en een klachtencommissie.

Organisaties die betrokken zijn bij klachten

3.16 **Rolverdeling is niet altijd helder en passend**. Wanneer Jeugdstem ondersteunt bij een gesprek tussen jongere/ouder en organisatie, is er volgens Jeugdstem soms discussie over de rollen en werkwijze. Zo wordt soms de vertrouwenspersoon van Jeugdstem in het informele traject gevraagd gespreksleider te zijn in plaats van de leidinggevende. Ook mag de vertrouwenspersoon niet altijd mee naar een zitting, terwijl dit wel wenselijk is voor jongeren en ouders. Dit blijkt uit eerder onderzoek van de Jeugdombudsman.[51]

3.17 **Beperkt lerend vermogen.** Een deel van de organisaties benut de uitkomsten van formele klachten onvoldoende om tot structurele verbeteringen te komen. Lessen uit klachten worden

[50] AKJ. (2021). *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.*

[51] Jeugdombudsman. (2022). *Praktijkonderzoek naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag.*

niet systematisch opgepakt binnen kwaliteitsbeleid. Zelfs wanneer klachten aanleiding geven tot veranderingen, vindt deze doorwerking regelmatig niet expliciet, zichtbaar of duurzaam plaats in de organisatie. Hierdoor blijven onderliggende problemen bestaan. Een expert die dit signaleert duidt als een deel van het probleem dat wettelijk geen beroep wordt gedaan op het centraal stellen van een lerend systeem. Op basis van de gespreksronde kunnen we niet vaststellen welk deel van de organisaties het leerproces wel al goed heeft ingericht.

4. (Escalatie)mogelijkheden voor klachtbehandeling via de rechter of ombudsvoorziening

Jongeren en ouders hebben naast informele en formele klachtbehandeling via de Jeugdwet en Wmo twee (escalatie)mogelijkheden voor de behandeling van klachten.

- **Het inschakelen van een ombudsvoorziening.** Jongeren en ouders kunnen hun klacht ook voorleggen aan een ombudsvoorziening. In het vrijwillig kader kan dit bijvoorbeeld de Kinderombudsman, de gemeentelijke ombudspersoon (als de gemeente die heeft) of de Nationale ombudsman zijn, afhankelijk van de leeftijd van de jongere en de lokale inrichting. In het gedwongen kader kan na behandeling door de klachtencommissie eveneens een klacht worden voorgelegd aan de Kinderombudsman of, waar van toepassing, een gemeentelijke of nationale ombudsvoorziening.
- **Dagvaarden van een jeugdzorgprofessional of organisatie via een civiele rechter.** Jongeren en ouders kunnen op ieder moment tijdens het proces besluiten een jeugdzorgprofessional of organisatie te dagvaarden bij de civiele rechter. Deze route staat dus los van de interne klachtenprocedure.

We onderzoeken niet de knelpunten binnen deze (escalatie)mogelijkheden, maar benoemen wel de knelpunten die optreden in de overgang van het klachtrecht naar deze voorzieningen.

Jongeren en ouders

4.1 Gebrek aan informatieoverdracht vanuit informele of formele procedure. Het proces van het indienen van een klacht begint weer volledig opnieuw voor jongeren en ouders wanneer zij naar een rechter of ombudsman gaan. Er is geen overdracht van informatie vanuit de informele of formele procedure. Dit knelpunt wordt bevestigd door een professional en expert.

4.2 Route ombudsman pas toegankelijk bij afgeronde klacht.[52] Uit gesprekken met ouders blijkt dat er situaties zijn waarbij de klachtbehandeling nooit officieel wordt afgerond. Jongeren en ouders geven aan dat de ombudsman de klacht echter alleen kan behandelen als deze is afgerond bij de organisatie zelf. Dit knelpunt blijkt ook uit gesprekken met een professional, ouder en een Veilig Thuis-organisatie.

4.3 Geen informatie over escalatieroutes. Niet alle jongeren en ouders zijn op de hoogte van de mogelijkheden van de Ombudsman. Nog minder jongeren en ouders zijn bekend met hun recht om op elk moment tijdens het proces van klachtbehandeling met een klacht naar de civiele rechter te gaan, blijkt uit de gevoerde gesprekken. Zo gaf een ouder aan hierdoor zowel

[52] Fermin, A., Schackmann, L., Boer, R. de, Bouwman, R., Bruning, M.R., Friele, R.D. *Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet*. Utrecht: Nivel, 2020. 69 p.

advocaten als de organisatie waar ze een klacht tegen indienden of de klachtencommissie nooit op te zijn gewezen. Organisaties die betrokken zijn bij klachtbehandeling bieden soms (maar vaak niet) informatie over de ombudsman, maar zelden over de rechter. Dat jongeren en ouders deze mogelijkheden niet kennen en moeite hebben met zelf uitvinden waar ze heen kunnen als ze ontevreden zijn over de klachtenprocedure, wordt bevestigd tijdens gesprekken met een ervaringsdeskundige, VNG, een lotgenotenorganisatie en een jeugdhulpaanbieder.

5. Toezicht op klachtbehandeling

Verschillende partijen hebben een toezichthoudende rol op de correcte naleving van het klachtrecht door jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis.

- **Toezichthoudende organen bij de organisatie zelf (bijvoorbeeld een raad van toezicht):** als de organisatie een toezichthoudend orgaan heeft is deze verantwoordelijk voor de correcte naleving van het klachtrecht.
- **Gemeenten:** die jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis contracteren of subsidiëren kunnen toezicht houden op de correcte naleving van het klachtrecht door in de overeenkomst of subsidieverstrekking voorwaarden op te nemen over correcte toepassing van het klachtrecht. Daarnaast kunnen zij toezichthouders aanwijzen die toezien op rechtmatige uitvoering van jeugdhulp en op rechtmatige uitvoering van de Wmo, waaronder de klachtrecht verplichting voor Veilig Thuis.
- **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd:** controleert de kwaliteit van jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis. De inspectie behandelt zelf geen klachten, maar gebruikt deze als signaal voor toezicht. Ze kan wel ingrijpen bij structurele tekortkomingen of meldingen die wijzen op ernstige risico's voor de veiligheid of kwaliteit van zorg. Het toezicht vindt dan bijvoorbeeld in de vorm van een inspectiebezoek, het eisen van een verbetertraject of door handhavend optreden.
- **Inspectie Justitie en Veiligheid:** controleert de kwaliteit bij tenuitvoeringlegging van strafrechtelijke beslissingen door gecertificeerde instellingen. Er worden geen individuele klachten behandeld, maar signalen worden wel gebruikt om structurele misstanden te onderzoeken.
- **Landelijk Meldpunt Zorg:** meldt klachten over ernstige misstanden en structurele problemen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Daarnaast geeft het LMZ informatie aan ouders en jongeren over het indienen van klachten en verwijst door naar de juiste organisatie of loket.

Binnen het toezicht op de correcte naleving van het klachtrecht zien we verschillende knelpunten voor jongeren en ouders en betrokken organisaties bij klachtbehandeling.

Jongeren en ouders

5.1 Incorrecte naleving van het klachtrecht wordt niet altijd opgemerkt door de inspecties.
Het toezicht op de correcte naleving van het klachtrecht is belegd bij verschillende organisaties. In Nederland is toezicht risicogericht: de bedoeling is dat problemen aan de voorkant worden voorkomen in plaats van aan de achterkant naar aanleiding van toezicht gecorrigeerd worden. Inspecties controleren alleen of klachtregelingen aan de wettelijke vereisten voldoen als er een melding wordt gemaakt of bij een negatieve risico-inschatting. Tekortkomingen en onwettelijke drempels in klachtregelingen en klachtenprocedures blijven soms dan ook onopgemerkt door toezichthoudende organen. Dit zien we terug in het aantal

klachtenregelingen dat niet op orde is, wat ook blijkt uit eerder onderzoek van Jeugdstem.[53] Jeugdstem geeft ook in dit onderzoek aan dat zij zien dat niet alle meldingen worden onderzocht.

5.2 **Rol van toezichthoudende instanties in klachtrecht onduidelijk voor jongeren en ouders.** Het is voor jongeren en ouders onvoldoende duidelijk hoe het toezicht op correcte klachtbehandeling werkt en waar zij naartoe kunnen wanneer zij signaleren dat klachtenregelingen of procedures niet voldoen aan de wettelijke eisen. Jongeren en ouders verwachten ook iets anders van organisaties als inspecties, KMI en LMZ dan dat hun feitelijke taken zijn. Zo komen inspecties wel in actie na meldingen, maar niet na klachten die zijn ingediend bij jeugdzorgorganisaties en Veilig Thuis, terwijl ouders dat soms wel verwachten. Verschillende jongeren en ouders hebben hier hun frustratie over uitgesproken.

5.3 **Inspecties hebben geen zicht op alle jeugdzorgaanbieders.** Het is niet mogelijk om toezicht te houden op een organisatie waarvan je niet weet dat hij bestaat. Er bestaat geen complete lijst van jeugdzorgaanbieders, dus er zijn jeugdzorgaanbieders buiten beeld van de inspecties. Volgens de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) moeten alle nieuwe jeugdzorgaanbieders zich melden. Deze wet is echter pas sinds half 2025 van kracht en voor bestaande aanbieders geldt deze verplichting niet. Daarmee blijft dit hiaat voorlopig nog bestaan.

6. Informatie en advies van Jeugdstem

Jongeren en ouders kunnen gedurende het proces van klachtbehandeling informatie en advies vragen bij Jeugdstem. Jeugdstem geeft informatie over het proces van klachtbehandeling en biedt vertrouwenspersonen die ondersteunen bij het indienen, opstellen en behandelen van klachten. Dit kan zowel tijdens de informele als formele procedure. In deze stap zien we knelpunten op verschillende niveaus.

Jongeren en ouders

6.1 **Afhankelijkheid van Jeugdstem.** Jongeren, ouders en jeugdzorgprofessionals zien dat het indienen van een klacht zonder ondersteuning van Jeugdstem nauwelijks uitvoerbaar is voor jongeren en ouders. Zij geven aan dat jongeren en ouders zich zonder ondersteuning van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem niet serieus genomen voelen door de professionals, organisaties en klachtencommissies in klachtbehandeling. Ze ervaren hierdoor een afhankelijkheid van Jeugdstem.

6.2 **Belasting Jeugdstem.** In het klachtrecht heeft Jeugdstem een belangrijke rol bij het ondersteunen van jongeren en ouders. Er zijn in sommige regio's echter wachttijden bij Jeugdstem, waardoor er niet direct ondersteuning kan worden geboden. Daarbij wordt prioriteit gegeven aan jongeren. Dit wordt bevestigd in gesprek met Jeugdstem.

6.3 **Geen laagdrempelige juridische ondersteuning.** Enkele ouders geven aan dat de ondersteuning die Jeugdstem biedt niet voldoende is om hen te ondersteunen in

[53] Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). AKJ - *Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ.

klachtbehandeling. De organisaties tegen wie zij een klacht indienen hebben vaak juristen in dienst. Ouders moeten zelf de bewijsstukken verzamelen om de klacht op een juiste manier in te dienen. Dat kost hun veel tijd en emotionele belasting, zeker in de gevallen waarbij klachtbehandeling niet binnen de termijnen wordt afgerond. Ouders hebben dan eigenlijk juridische ondersteuning nodig. Het bieden van juridische ondersteuning is geen taak van Jeugdstem; zij doen dit doen en beschikken ook niet over de bijbehorende expertise.

6.4 Vertrouwensband met vertrouwenspersoon Jeugdstem. De frequentie van bezoeken van vertrouwenspersonen van Jeugdstem aan jongeren verschilt per zorgvorm. Specifiek bij pleegzorg en gezinshuizen, dit is 4 keer per jaar bij gezinshuizen met minder dan 6 kinderen[54], horen wij dat de frequentie van de bezoeken te laag is voor jongeren om een vertrouwensband op te bouwen met de vertrouwenspersoon. Dit kan een drempel vormen voor het signaleren van onvrede bij jongeren en indienen van klachten.

Jeugdzorgprofessionals

6.5 Angst voor formalisering klachtbehandeling door betrekken Jeugdstem. Jeugdzorgprofessionals ervaren soms meer druk in klachtbehandeling wanneer Jeugdstem betrokken wordt, vanwege de formaliteit van het proces. Zo verstuurt Jeugdstem een brief ter aankondiging, wordt er een verslag gemaakt en moet een leidinggevende aansluiten. Dit knelpunt wordt benoemd door Jeugdstem.

Organisaties die betrokken zijn bij klachten

6.6 Informatievoorziening complex om uit te voeren door de hoeveelheid regelingen. De hoeveelheid verschillende klachtregelingen maakt informatievoorziening over het proces van klachtbehandeling complex voor Jeugdstem en LMZ. Beide organisaties besteden veel tijd aan het in kaart brengen van verschillende regelingen.

6.7 Wijkteams en gemeenten zijn onvoldoende bekend met voorwaarden Jeugdstem. Organisaties tegen wie klachten worden ingediend zijn soms onvoldoende op de hoogte van de voorwaarden in het proces van Jeugdstem, zoals communicatie via een brief, vraag om verslaglegging en het aansluiten van een leidinggevende tijdens de informele en formele procedure. Dit zorgt ervoor dat Jeugdstem haar proces niet op de juiste manier kan uitvoeren. Deze problemen spelen vooral bij wijkteams en gemeenten.

[54] Jeugdstem (april 2025). Jaarverslag 2024: Laat je horen. Https://jeugdstem.nl/over-jeugdstem/nieuws/jaarverslag-2024-laat-je-horen

/ B Onderzoeksverantwoording

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd tussen januari 2025 en november 2025. We hebben in deze periode vier stappen doorlopen om tot het eindresultaat te komen.



01 We brachten de feitelijke inrichting en uitvoeringspraktijk van klachtbehandeling in kaart.

02 We toetsten het opgehaalde beeld en haalden ervaringen en knelpunten op uit de praktijk om te komen tot een probleemanalyse.

03 Op basis van de probleemanalyse werkten we (juridische) oplossingsrichtingen uit die de klachtbehandeling kunnen verbeteren.

04 Deze oplossingsrichtingen legden we voor aan betrokkenen en beschreven we in dit eindrapport.

Stap 1: Feitelijke inrichting en uitvoeringspraktijk klachtbehandeling in kaart brengen

In de eerste stap is op basis van juridische analyse en documentstudie de uitvoeringspraktijk van de klachtbehandeling systematisch in kaart gebracht.

Juridische analyse

We hebben de wettelijke grondslagen van het klachtrecht onderzocht, met nadruk op hoofdstuk 4 van de Jeugdwet en hoofdstuk 4 van de Wmo 2015. Daarnaast hebben we gekeken naar de regeling van klachtbehandeling in de gesloten jeugdhulp en andere aanpalende zorgwetgeving vanuit de Wvggz, Wzd, Wkkgz en Awb. De juridische analyse is gebaseerd op de wetsgeschiedenis van de betreffende wetten, relevante jurisprudentie en literatuur en had als doel te bepalen hoe de formele kaders zijn vastgelegd, waar mogelijke knelpunten in de toepassing liggen, en welke rol juridische instrumenten kunnen spelen bij verbeteringen.

Documentstudie

Aan de hand van bestaande rapporten, evaluaties, ombudsmanpublicaties en literatuur hebben we de kennis over de uitvoeringspraktijk van de klachtbehandeling gereconstrueerd. Ook hebben we 30 klachtenregelingen van jeugdzorgaanbieders en Veilig Thuis bekeken. Deze studie leverde een

overzicht op van processtappen, betrokken partijen en eerder gesignaleerde knelpunten. De lijst van geanalyseerde documenten is hieronder weergeven.

Bronnen documentstudie:

- Fermin, A., Schackmann, L., Boer, R. de, Bouwman, R., Bruning, M.R., Friele, R.D. *Ex ante effectbeoordeling opname schadevergoeding in de Jeugdwet.* Utrecht: Nivel, 2020. 69 p.
- Hellinga, J., Rueb, C. (mei 2021). *AKJ - Help, een klacht! Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen.* AKJ. https://www.voordejeugdenhetgezin.nl/documenten/publicaties/2021/12/23/akj---help-een-klacht
- Hof Arnhem-Leeuwarden 12 mei 2025, ECLI:NL:GHARL:2025:1327.
- Jeugdombudsman. (juni 2022). *De weg kwijt in een oerwoud van klachtenrelingen.*
- Jeugdstem. (februari 2024). Informatiepakket Help, een klacht!
- JPF 2025/67 met annotatie van mr. K.A.M. van der Zon.
- Kinderombudsman. (2020). *Het beste besluit voor een kind na een klacht*. https://www.kinderombudsman.nl/system/files/publications/2020-/rapport-onderzoek-kinderombudsman-klacht-moeder-over-jeugdbescherming-brabant-jbb%20%284%29.pdf
- M. Bruning, T&C BW, commentaar op art. 1:262b BW (online 1 maart 2025).
- Memorie van toelichting Jeugdwet.
- Memorie van toelichting Wet versterking rechtsbescherming in de jeugdbescherming.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (mei 2021). *Verslag Expertbijeenkomst klacht- en tuchtprocedures in de jeugdzorg 18 mei 2021.*
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2024, 25 april). *Kamerbrief met beleidsreactie op het rapport van de Adviescommissie Rechtsbescherming en Rechtsstatelijkheid in het Toekomstscenario kind en gezinsbescherming*. Kamerstuk | Rijksoverheid.nl. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2024/04/24/tk-beleidsreactie-op-het-rapport-kinderen-en-ouders-met-recht-goed-beschermd-van-de-adviescommissie-rechtsbescherming-en-rechtsstatelijkheid-in-het-toekomstscenario-kind-en-gezinsbescherming
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2021, 23 december). *AKJ - Help, een klacht!* Rapport | Voor Jeugd & Gezin. https://www.voordejeugdenhetgezin.nl/documenten/publicaties/2021/12/23/akj---help-een-klacht
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2022, 14 juli). *Kamerbrief over visie op stelsel jeugdzorg en noodzakelijke hervormingen*. Kamerstuk | Rijksoverheid.nl. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/05/13/kamerbrief-hervormingen-jeugdzorg
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2024, 20 december). *Ontwerpbesluit Verbetering beschikbaarheid jeugdzorg*. Besluit |Rijksoverheid.nl. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/besluiten/2024/12/20/ontwerpbesluit-verbetering-beschikbaarheid-jeugdzorg
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2025, 16 april). *Voortgangsbrief jeugd*. Kamerstuk | Rijksoverheid.nl. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2024/06/21/kamerbrief-over-voortgangsbrief-jeugd
- Nationale Ombudsman. (maart 2019). *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. 2018/005 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling | Nationale ombudsman*
- Nationale Ombudsman. (november 2024). *Participatie vanaf de zijlijn.* https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties/onderzoeken/participatie-vanaf-de-zijlijn

- Nationale Ombudsman. (februari 2021). *Klacht gegrond, en dan? https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties/rapporten/2021011*
- Nationale ombudsman. (oktober 2020). *Een kritische uitspraak van de klachtencommissie: hoe verder?* (report Nr. 2020/039; pp. 2–12). https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20200039%20R%20201907996-201908490.pdf
- Nationale Ombudsman, Kinderombudsman, & Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. (2022). Klachtenafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen. In *Nationale Ombudsman* (report 2022.05932; pp. 1–4). https://www.kinderombudsman.nl/system/files/publications/2022-Publicatie%20aanmaken/Brief%20knelpunten%20klachtbehandeling%20jeugdbeschermingsketen.pdf
- P. Vlaardingerbroek, T&C PFR, commentaar op art. 4.21, 4.22 en 4.23 Jw (online 1 maart 2025)
- Rb. Midden-Nederland 26 september 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:5582
- Rb. Oost-Brabant 9 augustus 2022, ECLI:NL:RBOBR:2022:3433)
- Rb. Zeeland-West Brabant 16 oktober 2020, ECLI:NL:RZWB:2020:5313
- Tauran, I., & Lam, E. (2022). Klachten ervaren als waardewerk. *Tijdschrift Voor Jeugdrecht*, *4*(4), 129–134. https://doi.org/10.5553/tvjr/259035002022004004012
- Ten Hove, K, Alblas, M, van Waterschoot, N. (januari 2024). *Aanzet tot hernieuwd klacht- en tuchtrechtsysteem.*
- Van Montfoort. (2020). *'Lastig klaaggedrag bij gecertificeerde instellingen.*
- ZonMw. (2018, 30 januari). *Eerste evaluatie Jeugdwet*. https://www.zonmw.nl/nl/artikel/eerste-evaluatie-jeugdwet
- 30 klachtenregelingen van verschillende klachtencommissies

Ontwikkelen praatplaat en gespreksleidraden voor interviews

We ontwikkelden op basis van de documentenstudie en juridische analyse een praatplaat die de uitvoeringspraktijk van klachtbehandeling voor jongeren en ouders toont onder hoofdstuk 4 van de Jeugdwet en Wmo. Deze praatplaat werd gebruikt in interviews met betrokkenen om knelpunten in het klachtproces te doorlopen.

Stap 2: Onderzoek uitvoeringspraktijk en probleemanalyse

In de tweede stap is de uitvoeringspraktijk getoetst en verdiept via interviews met een brede groep betrokkenen. In totaal zijn 51 gesprekken gevoerd met de onderstaande betrokkenen. Enkele betrokkenen hebben we meerdere keren gesproken.

Doelgroep	Betrokkenen	Doel interview	Aantal
Cliënten en hun vertegenwoordigers	Jongeren en ouders	Casuïstiek over (veelal negatieve) ervaringen ophalen om de probleemanalyse concreet te maken	6
	Lotgenotenorganisaties IederIn en Balans	Perspectief jongeren en belangenbehartiging ophalen	2
	Ervaringsdeskundigen klachtrecht	Perspectief jongeren, ouders en belangenbehartiging	5
Professionals	Professionals met ervaring of zonder ervaring met een klacht	Perspectief professionals en concrete ervaringen ophalen	4

Doelgroep	Betrokkenen	Doel interview	Aantal
Klachtbehandeling en kwaliteitsborging	Jeugdstem	Ervaring en rol vertrouwenspersonen	1
	Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)	Inzicht in klachten die zij binnenkrijgen die wellicht in het klachtrecht horen	1
	Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)	Inzicht in klachten die zij binnenkrijgen	1
	Klachtencommissies	Inzicht in proces en knelpunten klachtbehandeling bij klachtencommissies	3
Uitvoering jeugdhulp	VGN	Overkoepelend perspectief gehandicaptenzorg	1
	Jeugdhulpaanbieders	Zicht op uitvoeringspraktijk procedures, ervaringen hiermee en knelpunten	4
	Gecertificeerde Instellingen (GI's, inclusief proeftuinen)	Zicht op uitvoeringspraktijk en ervaringen GI's, inclusief proeftuinen	5
	Landelijk Netwerk Veilig Thuis en Veilig Thuis-organisatie	Zicht op uitvoeringspraktijk procedures, ervaringen hiermee en knelpunten	2
	Raad voor de Kinderbescherming	Zicht op uitvoeringspraktijk en knelpunten	1
Beleid en toezicht klachtbehandeling	Gemeenten	Ervaringen van gemeenten met klachtbehandeling en de manier waarop zij hiermee omgaan	3
	VNG	Landelijk perspectief op beleid en rol gemeenten	1
	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en Inspectie J&V (IJ&V)	Opvolging veelvuldige meldingen, reflectie op rollen in het stelsel	2
Ombudsvoorziening	Kinderombudsman, Nationale Ombudsman en gemeentelijke ombudspersoon	Kennis uit eerdere onderzoeken en opgehaalde signalen goed borgen in dit onderzoek	3
Onderwijs en ontwikkeling veld	Opleiding social work	Zicht op aandacht voor klachtbehandeling in onderwijs	1
	Studenten social work en orthopedagogiek	Zicht op aandacht voor klachtbehandeling in onderwijs	2
	Stichting Kwaliteit en Blijvend Leren	Zicht op aandacht voor klachtbehandeling in onderwijs	1
Juridisch	Mariëlle Bruning en Renske de Boer	Zicht op rechtspraktijk gedwongen kader	2

Een deel van de interviews was gericht op algemene ervaringen en knelpunten in de praktijk en het ophalen van best practices. Ook hebben we mogelijke oplossingen besproken voor de knelpunten

die naar voren kwamen. Daarnaast zijn zes casussen van klachtprocedures diepgaand onderzocht om zicht te krijgen op de ervaringen van cliënten en professionals gedurende het hele proces. Deze casuïstiek droeg bij aan het concreet maken van de knelpunten en hun oorzaken.

Het bleek lastig om mensen uit de praktijk bereid te vinden om over het klachtrecht te spreken. Dit gold voor zowel jongeren, ouders, professionals, organisaties en klachtencommissies zelf. Daardoor heeft de interviewronde langer geduurd dan gepland. Uiteindelijk is het wel gelukt om vanuit alle doelgroepen van stakeholders mensen te spreken.

Stap 3: Formuleren en toetsen van oplossingsrichtingen

In de derde stap hebben we mogelijke oplossingsrichtingen ontwikkeld. Deze hebben we gebaseerd op oplossingen die eerder al in literatuur genoemd zijn, oplossingen die in interviews genoemd zijn, de vergelijking met andere wetten en onze eigen analyse van de problemen en aangrijpingspunten voor oplossingen.

De oplossingsrichtingen hebben we getoetst in klankbordgroepen: één met jongeren en één met ouders. In deze sessies zijn de probleemanalyse en mogelijke oplossingsrichtingen besproken. De deelnemers konden actief meedenken en feedback geven op voor- en nadelen van de verschillende opties, waardoor we oplossingsrichtingen konden aanscherpen. Ook voor de klankbordgroepen bleek het lastig mensen bereid te vinden deel te nemen. Deze toets is dus met een beperktere groep geweest dan op voorhand gepland – soms maar één persoon. Voor de klankbordgroep met professionals hebben we zelfs geen mensen kunnen vinden, dus die is niet doorgegaan. De bijeenkomsten bevestigden wel de eerdere probleemanalyse en leverden waardevolle aanvullingen op voor de oplossingsrichtingen.

Stap 4: Rapportage

De vierde stap bestond uit het opstellen van het onderzoeksrapport, waarin de resultaten van de eerdere fases zijn samengebracht. Het conceptrapport is besproken met de begeleidingscommissie, waarna het definitieve eindrapport is vastgesteld.

Begeleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), in samenwerking met het Ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V). Beide ministeries zijn verantwoordelijk voor het jeugdzorgdomein en hebben vanuit hun rol en verantwoordelijkheid gevraagd om dit onderzoek te laten uitvoeren.

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie. Deze bestond uit vertegenwoordigers van de betrokken departementen en organisaties die een rol spelen in de uitvoering en borging van het klachtrecht in het jeugdzorgdomein:

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
- Ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V)
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie J&V)
- Landelijk Netwerk Veilig Thuis
- Veilig Thuis

- ExpEx
- Jeugdbescherming West
- Partners voor Jeugd
- Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering

De begeleidingscommissie heeft geadviseerd over de aanpak en de selectie van gesprekspartners, meegedacht over oplossingsrichtingen en (tussen)producten getoetst.

/ C Begrippenlijst

Gebruikte begrippen

- **Vrijwillig kader** – jeugdhulp uitgevoerd door jeugdhulpaanbieders
- **Gedwongen kader** – de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering
- **Jeugdbescherming** – hulp en maatregelen die via de kinderrechter worden opgelegd, omdat de ontwikkeling of veiligheid van een kind ernstig wordt bedreigd en vrijwillige hulpverlening niet (voldoende) helpt
- **Jeugdhulp** – ondersteuning, hulp en zorg aan jongeren en ouders[55]
- **Jeugdreclassering** – toezicht en begeleiding van jongeren die met politie en justitie in aanraking zijn gekomen, uitgevoerd in opdracht van het Openbaar Ministerie of de kinderrechter.
- **Jeugdzorg** – jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering
- **Jeugdzorgprofessional** - alle professionals die in jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering werken, en ook de relevante professionals van Veilig Thuis
- **Jongere** - we bedoelen hiermee de gehele doelgroep aan jeugdigen die mag klagen. Het gaat daarbij dus zowel om kinderen boven als onder de 12 jaar. Daarnaast bedoelen we hiermee ook personen die inmiddels volwassen zijn, maar een klacht hebben of hadden over de periode dat zij als jeugdige jeugdhulp of jeugdzorg kregen.
- **Klacht** – formele uiting van onvrede die ziet op 'gedragingen' van een jeugdhulpaanbieder, een gecertificeerde instelling, Veilig Thuis of daar werkzame personen.
- **Ouder** – we bedoelen hiermee ook ouders zonder gezag, voogden, pleegouders, personen die samen met een ouder het gezag uitoefenen en nabestaanden.

Gebruikte afkortingen

- **AEF** – Andersson Elffers Felix
- **AKJ** – Advies- en klachtenbureau jeugdzorg, inmiddels Jeugdstem
- **Awb** – Algemene wet bestuursrecht
- **GGZ** – Geestelijke gezondheidszorg
- **GI** – Gecertificeerde Instelling
- **IGJ** – Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- **JB** – Jeugdbescherming
- **J&V** – Justitie en Veiligheid
- **JR** – Jeugdreclassering
- **KMI** – Keurmerkinstituut
- **KBL** – Kwaliteit en Blijvend Leren
- **LMZ** – Landelijk meldpunt zorg
- **LNVT** – Landelijk Netwerk Veilig Thuis
- **MvT** – Memorie van Toelichting
- **VWS** – Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- **Wkkgz** – Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
- **Wmo** – Wet maatschappelijke ondersteuning
- **Wvggz** – Wet verplichte GGZ
- **Wzd** – Wet zorg en dwang

[55] Art 1.1 Jw bevat een uitgebreidere definitie, maar de exacte afbakening is voor dit onderzoek niet relevant

/ D Rechtsbescherming bij jeugdhulpbepaling GI

Lopende het onderzoek ontstond onduidelijkheid over de reikwijdte van het klachtrecht met betrekking tot het bepalen van jeugdhulp door gecertificeerde instellingen op grond van artikel 3.5 Jw. Deze onduidelijkheid is ook na overleg met rechtswetenschappers niet weggenomen.

Voorheen konden ouders geen bezwaar of beroep instellen tegen indicatiebesluiten van Bureau Jeugdzorg (BJZ) binnen een ondertoezichtstelling of jeugdreclassering op grond van artikel 5 van de Wet op de jeugdzorg. De parlementaire geschiedenis laat zien dat de wetgever het systeem van rechtsbescherming plaatste bij de schriftelijke aanwijzing: als ouders de geïndiceerde hulp afwezen, moest BJZ een schriftelijke aanwijzing afgeven waartegen ouders dan beroep konden instellen op basis van de geschillenregelingen voor schriftelijke aanwijzingen in boek 1 BW. Het indicatiebesluit zelf gaf die mogelijkheid niet.

Het ligt voor de hand aan te nemen dat de wetgever beoogde dit systeem in de Jeugdwet over te nemen. Een enkele bepaling 'jeugdhulp' van de gecertificeerde instelling heeft dus geen bindende werking als ouders deze hulp afwijzen; de GI kan de hulp pas afdwingen na het geven van een schriftelijke aanwijzing. Dit is in lijn met door ons gevonden jurisprudentie (Rb. Zeeland-West Brabant 16 oktober 2020, ECLI:NL:RZWB:2020:5313 in samenhang met Rb. Oost-Brabant 9 augustus 2022, ECLI:NL:RBOBR:2022:3433).

Dit is ook af te leiden uit de Memorie van toelichting bij de Jeugdwet, waar de wetgever verklaart waarom hij besluiten van gecertificeerde instellingen op de zogenaamde "negatieve lijst" plaatst (p. 7):

"De reden om besluiten die strekken tot zorg in het kader van de gezinsvoogdij op de negatieve lijst van de Algemene wet bestuursrecht te plaatsen is gelegen in het volgende. Voldoende rechtsbescherming wordt geboden, omdat de schriftelijke aanwijzing van de stichting in het kader van de ondertoezichtstelling, die een cliënt verplicht zorg te aanvaarden, kan worden getoetst door de kinderrechter. […] Hierdoor is het openstellen van de procedure van bezwaar en beroep niet nodig. Onder de Jeugdwet veranderen deze situaties niet. Met dit wetsvoorstel zullen daarom de volgende – inhoudelijk gelijke – besluiten worden op de negatieve lijst geplaatst: (…) b.alle besluiten van de gecertificeerde instelling; (…)".

Bij de Invoeringswet Jeugdwet heeft de wetgever in artikel 7.3.4, eerste lid, toegevoegd dat de toestemmingsvereisten voor de uitvoering van jeugdhulp niet gelden in het kader van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. De toelichting op deze aanvulling is minimaal (Memorie van toelichting, p. 19–20). Een verklaring voor deze aanpassing is niet te vinden, maar mogelijk signaleerde de praktijk tijdens het wetstraject dat het vreemd overkomt om voor jeugdhulp binnen kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering toestemming van ouders te verlangen. De wetgever lijkt daarop deze toevoeging te hebben gedaan.

De wetgever heeft er bij deze aanpassing onvoldoende oog voor gehad dat deze aanpassing het dan bestaande systeem van rechtsbescherming voor ouders doorkruist. De toevoeging schuift de

schriftelijke aanwijzing namelijk feitelijk opzij, terwijl die aanwijzing juist het aangewezen instrument vormt om de rechtspositie van ouders te borgen in situaties waarin zij de opgelegde jeugdhulp inhoudelijk betwisten. Ook mist zowel in de Jeugdwet als in het Burgerlijk Wetboek of in de wetsgeschiedenis voor beide een expliciete koppeling tussen artikel 3.5 Jw en artikel 1:262b BW, een andere geschillenregeling in het BW. Die is echter alleen van toepassing als andere regelingen niet van toepassing zijn, waaronder het klachtrecht uit 4.2.a Jw.

Ook in de jurisprudentie is geen eenduidig antwoord te vinden op de vraag of de bepaling jeugdhulp nu wel of niet onder het klachtrecht valt (Rb. Zeeland-West Brabant 16 oktober 2020, ECLI:NL:RZWB:2020:5313 in samenhang met Rb. Oost-Brabant 9 augustus 2022, ECLI:NL:RBOBR:2022:3433 lijkt te veronderstellen dat de bepaling jeugdhulp onder het klachtrecht valt. Onder andere Rb. Midden-Nederland 26 september 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:5582 lijkt te veronderstellen dat deze onder de geschillenregeling van 1:262b BW valt, maar koppelt de toepassing aan de verlenging van een OTS). In de jurisprudentie op basis waarvan het lijkt dat de geschilenregeling van toepassing is, ontbreekt een expliciete verbinding met artikel 3.5 Jw.

Onze conclusie is dat door deze onduidelijkheid in wetgeving en wetsgeschiedenis zowel het klachtrecht als de rechtspositie van betrokkenen onvoldoende is geborgd.

/ E Overzicht van het klachtrecht in verschillende wettelijke kaders

Aspect	Jeugdwet H4	Wmo 2015	Jeugdwet H6	Wkkgz	Wvggz	Wzd	Awb	Tuchtrecht SKJ
Wie mag klagen?	Jeugdige, ouders, pleegouders, voogd, nabestaanden	Betrokkene, vertegenwoordiger, nabestaanden	Jeugdige of degene die gezag heeft over hem	Cliënt, vertegenwoordiger, nabestaanden; ook over functioneren vertegenwoordiger	Betrokkene, vertegenwoordiger, nabestaanden (alleen bij verplichte zorg)	Cliënt, vertegenwoordiger, nabestaanden (alleen bij onvrijwillige zorg)	Iedereen	Iedereen die belang heeft bij toetsing van het handelen of nalaten van een jeugdprofessional
Waarover mag geklaagd worden?	Gedrag, nalaten, besluiten, standpunten organisatie of namens hen	Gedrag van Veilig Thuis of namens hen optredende personen	Vrijheidsbeperking, verlof, weigering opname, andere ingrijpende maatregelen	Kwaliteit van zorg, gedrag zorgverleners, positie vertegenwoordiger	Verplichte zorg, behandeling, rechtspositie	Onvrijwillige zorg, opname, vrijheidsbeperking	Gedrag bestuursorgaan of medewerker	Handelen in tegenspraak met beroepscode en/of richtlijnen door SKJ-geregistreerde professional
Onafhankelijke klachten-commissie?	Ja, min. 3 leden, voorzitter onafhankelijk	Ja, min. 3 leden, voorzitter onafhankelijk	Ja, verplicht een jurist, gedrags-wetenschapper, arts en psychiater	Geen verplichte klachtencommissie, wel onafhankelijke geschillencommissie	Ja, leden zonder werkrelatie, deskundigheid vereist	Ja, leden zonder werkrelatie, deskundigheid vereist	Nee[56]	Onafhankelijke Commissie van Consultatie met een ethicus en professional

[56] Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onthoudt zich van bemoeienis met de behandeling van de klacht. Commissie of adviseur is optioneel (art. 9:7 Awb).

Aspect	Jeugdwet H4	Wmo 2015	Jeugdwet H6	Wkkgz	Wvggz	Wzd	Awb	Tuchtrecht SKJ
Termijn klachtbe-handeling	Commissie bepaalt zelf, uitstel binnen 1 maand gemotiveerd melden	Commissie bepaalt zelf, uitstel binnen 1 maand gemotiveerd melden	Binnen 4 weken, tenzij klacht niet-ontvankelijk of onbevoegd is	Binnen 6 weken, met verlenging van 4 weken mogelijk	Binnen 2 weken, met verlenging tot 1 maand als gevolgen zijn vervallen	Binnen 2 weken, met verlenging tot 1 maand als gevolgen zijn vervallen	Binnen 6 weken, met verlenging tot 4 weken, verder uitstel met instemming klager	Binnen zes weken na de (mondelinge) behandeling
Reactie zorg-aanbieder op oordeel	Binnen 1 maand na oordeel commissie	Binnen 1 maand na oordeel commissie	Niet van toepassing (beslissing commissie is bindend)	Binnen 1 maand na oordeel commissie	Niet van toepassing (besluit commissie is bindend)	Niet van toepassing (besluit commissie is bindend)	Oordeel bestuursorgaan zelf	Niet van toepassing, gericht op professionals
Bindend oordeel?	Nee	Nee	Ja	Nee[57]	Ja	Ja	Nee	Ja[58]
Wettelijk beroep mogelijk?	Nee	Nee	Ja, beroep bij RSJ	Indirect, via erkende geschillen-commissie[59]	Ja, via rechter (verzoekschrift)	Ja, via rechter (verzoekschrift)	Nee, wel via ombudsinstantie	Alleen over de gevolgen
Schadevergoeding via klacht?	Nee	Nee	Ja	Ja[60]	Ja	Ja	Nee	Nee
Klachtenfunctio-naris verplicht?	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	N.v.t.

[57] De uitspraak van een klachtencommissie is niet bindend onder de Wkkgz. Indien de aanbieder is aangesloten bij een erkende geschillencommissie, kan deze commissie een bindende uitspraak doen (art. 18 Wkkgz).
[58] De betreffende professional kan de SKJ-registratie (definitief) kwijtraken en dus nooit meer diens beroep uitoefenen.
[59] De geschillencommissie kan een bindende uitspraak doen. De toegang tot deze commissie geldt dan als extern en onafhankelijk beroepsmogelijkheid (art. 18 Wkkgz).
[60] De geschilleninstantie in de Wkkgz kan schadevergoeding toekennen tot minimaal €25.000 bij bindend advies (art. 20 Wkkgz).