31839 Jeugdzorg

Nr. 1189 Brief van de minister van Langdurige Zorg, Jeugd en Sport

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 september 2026

Met deze brief bied ik uw Kamer mede namens de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid mijn beleidsreactie aan op het rapport ‘Onderzoek klachtbehandeling bij organisaties in het jeugdzorgdomein’. Waar relevant neem ik ook de aanbevelingen vanuit het rapport ‘Je bent een kind, maar je durft gewoon niet’ van de Kinderombudsman (KOM) mee. Beide rapporten zijn al eerder met uw Kamer gedeeld[1]. Het rapport van de KOM richt zich uitsluitend op het klachtrecht in de residentiële jeugdhulp.

Het klachtrecht in de jeugdzorg is een belangrijke vorm van rechtsbescherming voor jongeren en ouders.[2] Jongeren en ouders moeten zich altijd veilig en vrij kunnen voelen om hun ontevredenheid te uiten. Niet alleen om serieus genomen en gehoord te worden maar ook zodat organisaties hiervan kunnen leren. Ik vind het belangrijk dat het klachtrecht in de jeugdzorg toegankelijk is en goed functioneert. Het rapport ‘Onderzoek klachtbehandeling bij organisaties in het jeugdzorgdomein’ vloeit voort uit de ambitie om verbeterkansen voor het klachtrecht in kaart te brengen. Omdat het rapport aanbevelingen doet aan een breed palet aan betrokken partijen, vond ik het essentieel met deze partijen in gesprek te gaan, alvorens inhoudelijk te reageren op de aanbevelingen. Vanwege de grote inhoudelijke overlap heb ik ook de bevindingen en aanbevelingen uit het rapport van de KOM in deze gesprekken meegenomen.

Er hebben gesprekken plaatsgevonden met: Jeugdstem, Jeugdzorg Nederland (als branche voor zowel de jeugdhulpaanbieders als de Gecertificeerde Instellingen), een aantal Gecertificeerde Instellingen (GI’s), de VNG, de KOM, de Jeugdombudsman van Den Haag, het Landelijke Netwerk Veilig Thuis (LNVT), de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), netwerk Kwaliteit en Blijvend Leren (KBL), de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg & Welzijn (NVTZ), opleiders, de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en een vertegenwoordiger van een Raad van Toezicht van een jeugdhulpaanbieder.[3] Tevens hebben we een kinderrechtentoets uitgevoerd en gesproken met jongerenraden over het onderzoek en over het klachtrecht.

Uit de gesprekken komt een eenduidig beeld naar voren. Partijen erkennen dat er al veel mogelijk is om een klacht in te dienen, maar constateren tegelijkertijd dat er verbeteringen mogelijk zijn. Jeugdigen, ouders en andere klachtgerechtigden geven aan dat klachtenprocedures niet altijd bekend zijn en de toegankelijkheid van regelingen soms versnipperd en niet-uniform is.

---

[1] Kamerstukken II 2025/2026, 31 839, nr. 1145 ; Kamerstukken II 2025/2026, 31 839, nr. 1147

[2] Het onderzoek betreft het klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 4 van de Wmo (voor zover het Veilig Thuis betreft) en de Jeugdwet. 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.

[3] In het vervolg van deze beantwoording zal aan deze groep partijen gerefereerd worden als ‘partijen’.

Daarnaast geven partijen aan dat formele procedures geregeld lange doorlooptijden kennen en dat de onafhankelijkheid binnen deze procedures voor jeugdigen duidelijker zichtbaar mag zijn. Er wordt breed aangegeven dat veel kansen liggen in het versterken van informele klachttrajecten. Informele procedures zijn mensgerichter, kennen vaak korte doorlooptijden, voorkomen onnodige relationele spanning en stimuleren een constructieve dialoog. Tot slot merken partijen op dat het benutten van de leerervaringen uit klachten door jeugdhulpaanbieders nog verder kan worden ontwikkeld.

De gesprekken met partijen geven een completer beeld van welke aanbevelingen het meest waardevol zijn. Het verbeteren van het klachtrecht is niet alleen een kwestie van concrete maatregelen nemen. Het vraagt ook van organisaties dat enerzijds jeugdigen en ouders zich gehoord en serieus genomen voelen. Anderzijds moet er sprake zijn van een veilige werkomgeving waarin professionals eventuele fouten bespreekbaar durven maken en waarin klachten worden beschouwd als waardevolle signalen om van te leren in plaats van als risico's.

Op basis van de aanbevelingen die in het onderzoek klachtbehandeling gedaan zijn, de aanbevelingen van de KOM en mijn gesprekken met genoemde partijen, wil ik op verbetering van het klachtrecht inzetten. Dit doe ik langs onderstaande lijnen:

1) Het aanpassen van wetgeving, en hierbij onder andere onderzoeken of landelijke, eenduidige termijnen kunnen worden vastgelegd voor de afhandeling van klachten.
2) Samenhangende acties ter verbetering van het gebruik van het klachtrecht, gericht op:
    - meer bekendheid over en een duidelijke toegang tot klachtrecht voor jeugdigen en hun ouders;
    - meer uniformiteit in de manier waarop organisaties in het jeugddomein klachtenprocedures hebben ingeregeld en klachten behandelen;
    - meer aandacht voor informele klachtprocedures, en
    - een betere verankering van het lerend vermogen van organisaties, gemeenten en professionals
3) Het stimuleren van een veilige cultuur waarin jeugdigen en ouders zich gehoord en serieus genomen voelen en professionals zich veilig voelen in hun werkomgeving;

De precieze invulling van de samenhangende acties werk ik de komende tijd in nauwe samenwerking met de sector uit. Vanuit het Rijk kunnen wij immers helpen bij de totstandkoming hiervan, maar de daadwerkelijke uitvoering ligt bij de verschillende betrokken partijen. Daarbij hecht ik er waarde aan zoveel mogelijk voort te bouwen op wat er al is. Goede voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld de 'Ken-je-rechten-boekjes' (o.a. voor de gesloten jeugdhulp) en het informatiepakket 'Help een klacht' van Jeugdstem[4].

Het stimuleren van een veilige cultuur voor zowel jeugdigen, ouders als professionals is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen: gemeenten, jeugdhulpaanbieders, GI's en het Rijk. Het bespreekbaar

[4] Ik wil meer informatie | Jeugdstem

maken van verschillen van inzicht of wanneer er fouten worden geconstateerd vraagt om een veilige omgeving en aandacht voor relationeel werken. Jongeren en ouders moeten zich vrij voelen zaken te kunnen bespreken en anders weten waar ze terecht kunnen. Professionals en leidinggevenden zijn gebaat bij een veilige werkomgeving waarin fouten bespreekbaar zijn. Hier wordt al op verschillende manieren aan gewerkt en het is ook onderdeel van het versterken van het vakmanschap binnen de residentiële jeugdhulp zoals ik in mijn brief over passende zorg voor kinderen en jongeren met complexe problematiek heb genoemd. Ook in het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming is met de ontwikkeling van het zogenaamde Handelingskader specifiek ingezet op cultuur en grondhouding van professionals om vooral samen met het gezin, jeugdigen en ouders, integraal te kijken naar problemen en oplossingen.

Onderzoek klachtbehandeling bij organisaties in het jeugdzorgdomein

Dit rapport heeft een aantal heldere knelpunten en goede praktijken in beeld gebracht en een aantal mogelijke verbeteringen ten aanzien van de versterking van de positie van jeugdigen, ouders en professionals. De aanbevelingen zijn gericht aan zowel de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Justitie en Veiligheid, de brancheorganisaties[5], de gemeenten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Raden van toezicht en cliëntenraden, en ook aan de opleiders en organisaties in het jeugdzorgdomein.

Aanbevelingen aan de Rijksoverheid

Het onderzoek constateert dat er elders in de zorg meer en andere regels over klachtenprocedures zijn en dat er veel verschillen zijn in de uitvoering. De eerste aanbeveling ziet dan ook op het in lijn brengen van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) (voor zover het Veilig Thuis betreft) op het klachtrecht binnen de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Ik wil dat jongeren en ouders die een klacht hebben snel uitsluitstel krijgen en dat het voor hen duidelijk is welke termijn daarvoor geldt. Daarom ga onderzoeken of maximale behandeltermijnen van klachtprocedures (termijn is zes weken, met een mogelijke eenmalige verlenging van maximaal vier weken) wettelijk kunnen worden vastgelegd. Momenteel mogen alle jeugdhulpaanbieders, GI’s en Veilig Thuis zelf in hun klachtenregelingen opnemen welke termijnen zij hanteren voor de afhandeling van klachten. Het vaststellen van een wettelijke maximale behandeltermijn zou bijdragen aan meer uniformiteit.
Vanuit de Wkkgz zijn aanbieders verplicht een klachtenfunctionaris[6] en een geschilleninstantie[7] te hebben. In de jeugdzorg kunnen vertrouwenspersonen (zoals die van Jeugdstem) jeugdigen en ouders nu al hulp en ondersteuning bieden bij klachtenprocedures. Ik zie daarom geen meerwaarde in het eventueel

---

[5] Onder meer Jeugdzorg Nederland, de Vereniging Gehandicaptenzorg, Associatie Wijkteams, Landelijk Netwerk Veilig Thuis

[6] Op grond van artikel 15 van de Wkkgz wijst een zorgaanbieder personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht bij een aanbieder en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Deze persoon wordt de klachtenfunctionaris genoemd en dient onafhankelijk zijn functie uit te kunnen voeren.

[7] De geschilleninstantie op grond van de Wkkgz is een volledig externe, onafhankelijke instantie die pas wordt ingeschakeld als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder met een klachtenfunctionaris niet slaagt. Artikel 20 van de Wkkgz geeft aan dat de geschilleninstantie bevoegd is over een geschil een uitspraak te doen op basis van een bindend advies en een schadevergoeding toe kan kennen tot in ieder geval € 25.000,–.

toevoegen van een klachtenfunctionaris in het jeugddomein. Dit zou een overlap van taken en kosten betekenen.

Ook in een geschilleninstantie zie ik geen meerwaarde. Jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis zijn nu al wettelijk verplicht een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter te hebben die klachten afhandelt. Daar bovenop een geschilleninstantie moeten instellen, betekent het invoeren van een extra instantie bij organisaties en dat maakt een klachtprocedure langer en complexer. Ook zorgt het voor extra financiële en administratieve lasten voor organisaties.

In een voorstel tot wijziging van de Jeugdwet[8] dat op dit moment ter consultatie voorligt, wordt een aantal wijzigingen voorgesteld voor de verbetering van de kwaliteitseisen voor jeugdhulpaanbieders en GI's, waaronder op het gebied van klachtrecht. In dat wetsvoorstel wordt voorgesteld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet het vereiste neer te leggen van een schriftelijke klachtenregeling, waardoor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) concretere handvatten heeft om handhavend op te treden middels een last tot dwangsom tegen jeugdhulpaanbieders of GI's. Dit vereiste is in lijn met de Wkkgz.

Jeugdhulpaanbieders en GI's zijn op grond van de Jeugdwet al verplicht jeugdigen en hun ouders te informeren over de klachtenregeling. De IGJ merkt in de praktijk dat dit niet altijd gebeurt, ook niet als de IGJ hen heeft gewezen op deze verplichting. Met bovengenoemde wijziging wordt ook voorgesteld de IGJ de bevoegdheid te geven om een last onder dwangsom op te leggen wanneer niet wordt voldaan aan deze verplichting.

Een aantal aanbevelingen neem ik niet (geheel) over. Ik licht deze toe. De GI bepaalt of en, zo ja, welke jeugdhulp nodig is bij de uitvoering van de kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering op grond van artikel 3.5 Jeugdwet. Dit geldt voor ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering. De onderzoekers geven aan dat het onduidelijk is of het bepalen van welke jeugdhulp door de GI nodig wordt geacht, al dan niet onder de geschillenregeling van artikel 1:262b BW valt. Er wordt aanbevolen de geschillenregeling expliciet open te zetten voor de jeugdhulpbepaling door de GI vanuit hun wettelijke taak of bevoegdheid, of door waarborgen in het klachtrecht te versterken.

Op grond van artikel 1:262b BW kunnen geschillen die de uitvoering van de ondertoezichtstelling betreffen, met uitzondering van gedragingen als bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet, aan de kinderrechter worden voorgelegd. Dit is bedoeld als vangnet voor geschillen die niet op een andere wijze kunnen worden beslecht, zoals met een andere daartoe aangewezen procedure of onderling overleg. Uit jurisprudentie blijkt dat de kinderrechter zich bevoegd acht om zich uit te laten over geschillen over de uitvoering van jeugdhulp door de GI.

Om een jeugdige onder toezicht te stellen, uit huis te plaatsen of hem een jeugdreclasseringsmaatregel op te leggen, is altijd een rechterlijke beslissing nodig. Tegen deze rechterlijke beschikkingen staat steeds een rechtsgang open. Het is daarom niet opportuun om ook een bestuurlijke rechtsgang of klachtrecht

[8] https://www.internetconsultatie.nl/wetvervallenvirwoonplaatsbeginselkwaliteit/b1

(dat ook nog eens niet bindend is in tegenstelling tot rechterlijke beslissingen) open te stellen tegen de inhoudelijke besluiten die hieraan ten grondslag liggen.

Een aanbeveling ziet op het verduidelijken in de wet dat zorginhoudelijke keuzes onder gedragingen vallen in de definitie van een klacht. In de wet is geregeld dat klachten zien op gedragingen van jeugdhulpaanbieders, GI's, Veilig Thuis of daar werkzame personen.[9] Dit is al een ruime omschrijving. Zoals het onderzoek klachtbehandeling ook constateert, is het niet bij wet uitgesloten dat er tegen zorginhoudelijke gedragingen een klacht kan worden ingediend. Een nieuwe wettelijke bepaling acht ik daarmee dubbelop en daarom neem ik de aanbeveling niet over.[10]

Als laatste wordt in het onderzoek klachtbehandeling aanbevolen om de kring van klagers uit te breiden met vertrouwenspersonen, gezinshuisouders en met door jeugdigen of door ouders aangewezen derden. Zoals ook naar voren komt uit mijn gesprekken met onder meer Jeugdstem, kan een aanpassing op dit punt er juist voor zorgen dat de vertrouwensbanden die jeugdigen hebben met derden, worden aangetast als die derden op eigen titel klachten kunnen indienen naast ouders en jeugdigen. Het uitbreiden van de kring van klagers roept ook vragen op over begrenzing. Ook vind ik de uitbreiding naar gezinsouders niet wenselijk. Gezinshuisouders zijn professionals die de ruimte moeten hebben om andere professionals aan te spreken op hun gedrag zonder dat hier een formele klacht voor nodig is.

Aanbevelingen aan de branche in samenwerking met de Rijksoverheid
De onderzoekers bevelen aan een sectorbreed pakket voor goede klachtbehandeling (aanbeveling 5) te ontwikkelen. Hierin wil ik met de sector stappen zetten en ik ga met de jeugdzorgorganisaties, cliëntenorganisaties en beroepsorganisaties in gesprek over een pakket samenhangende acties. Dit pakket moet gericht zijn op het verbeteren van de toegankelijkheid voor cliënten, meer uniformiteit in de manier waarop klachtenprocedures zijn ingericht, meer aandacht voor informele klachtprocedures en een betere verankering van het lerend vermogen van organisaties, gemeenten en professionals. Ook de aanbevelingen die de KOM in haar rapport doet voor een laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure neem ik in deze gesprekken mee. Dit betekent dat er onder meer aandacht zal zijn voor het informeren van jeugdigen, het laten aansluiten van wijzen om klachten in te dienen op de behoefte van jongeren, de rol van de vertrouwenspersoon, het wegnemen van praktische drempels en het delen van kennis en expertise.

Aanbevelingen voor gemeenten & Raden van Toezicht en cliëntenraden
De aanbevelingen ten aanzien van wat gemeenten, Raden van Toezicht en cliëntenraden kunnen doen om het klachtrecht beter te verankeren onderschrijf ik. Het gaat dan om het vereisen van één klachtenprocedure en garantie op warme overdracht bij samenwerkingsverbanden, het klachtrecht onderdeel maken van het contractmanagement en -toezicht en het zorgdragen voor goede en wettelijk juiste klachtprocedures binnen wijkteams. Deze verbeteringen blijven onderwerp van gesprek.

---

[9] Klachten over SKJ-geregistreerde jeugdprofessionals lopen daarbij via het tuchtrecht.
[10] In de regel is de rechter bevoegd bij zorginhoudelijke gedragingen (zoals bij uithuisplaatsing, zorgregeling, omgangsregeling). Het is daarnaast niet opportuun om over de inhoud van een besluit van de GI een klachtenprocedure open te stellen, omdat dit een veel beperktere procedure is dan bij de kinderrechter. Ook staat bij klachtrecht geen hoger beroep open (afgezien van de mogelijkheid van voorleggen aan de Nationale Ombudsman).

Aanbevelingen voor opleiders en organisaties in het jeugddomein
Tenslotte de aanbevelingen ten aanzien van bijscholing. In het rapport wordt aanbevolen bijscholing te ontwikkelen rondom klachtvaardigheid voor professionals en opleidingsaanbod te ontwikkelen rondom hetzelfde onderwerp voor leidinggevenden. In gesprekken die ik hierover heb gevoerd komt naar voren dat onderwijsinstellingen het onderwerp klachtbehandeling en vaardigheden die hierbij komen kijken belangrijk vinden. Bij sommige vakken wordt hier al aandacht aan besteed, zoals bij vakken waarbij gesprekstechnieken aan de orde komen. Tegelijkertijd is klachtbehandeling niet alleen een kwestie van scholing, maar ook van cultuur. Professionals en leidinggevenden zijn gebaat bij een veilige werkomgeving waarin fouten bespreekbaar zijn. Interne aandacht hiervoor bij jeugdhulpaanbieders, GI's en Veilig Thuis, bijvoorbeeld in de vorm van open gesprekken of interne cursussen waarin aandacht wordt besteed aan klachtbehandeling, kunnen hierbij helpend zijn.

Vervolg

De komende maanden zal ik samen met de sector stappen zetten om uitvoering te geven aan de acties ter verbetering van het klachtrecht. Uw Kamer heeft een Verslag Schriftelijk Overleg over dit onderwerp gestuurd. De beantwoording zal ik baseren op deze beleidsreactie en uw Kamer begin oktober 2026 toesturen. Over de verdere voortgang informeer ik uw Kamer via de reguliere jeugdzorgbrieven.

De minister van Langdurige Zorg, Jeugd en Sport,
W.R.C. Sterk